

3 1761 11649062 4



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Government
Publications

CA1

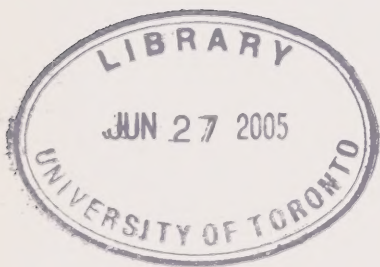
TB

GSS

Government On-Line

2004

Canada



Also available in alternative formats

Published by Public Works and Government Services Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,

represented by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2004

Catalogue Number: P4-1/2004

ISBN: 0-662-68125-8

This publication is available at the following address: www.gol-ged.gc.ca



Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2004



Government On-Line 2004 - Meeting Canadians' Needs and Expectations

The Government of Canada made a commitment to meet the needs and expectations of its citizens by providing its most commonly used services on-line by 2005 and to be known around the world as the government most connected to its citizens.

This means far more than merely using technological wizardry to convert services to the Internet. It is a major change in how we organise and deliver services to Canadians. The potential of information and communications technologies enables us to provide access for citizens and businesses to improved and integrated services at any time or place and in the official language of their choice.

And we are on the right track to make this happen. By 2005, we will have achieved our on-line service delivery objective – more than 130 of the most frequently used government services will be available on the Internet.

We are working to make government more accessible to Canadians. We are making services better and more responsive. We are building confidence and trust in transacting on-line. The Government On-Line 2004 report highlights our achievements to date and identifies key challenges we are addressing.

As you read Government On-Line 2004, I trust you will better understand why the Government of Canada is committed to transforming its services to Canadians; why Canadians are increasingly eager to use government services on-line; and finally, why Canada remains, year after year, a world leader in e-government.

Stephen Owen

MINISTER OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116490624>



TABLE OF CONTENTS

Introduction	4
This report	5
Chapter One – More Accessible Government	8
Convenience	8
A "whole-of-government" approach	10
Accessibility	11
Examples of integrated portals in 2003	12
Chapter Two – Better, More Responsive Service	14
Availability of on-line services	14
Examples of on-line services completed in 2003	16
Client take-up	17
Client satisfaction	19
Chapter Three – Building Confidence and Trust in On-line Service	21
Security	21
Privacy	24
Chapter Four – What's Next?	26
Chapter Five – Service Profiles	29
For Canadians	29
For businesses	33
A modern government	35
Appendix A	38
Allocation of central funds by component	38
Allocation of central funds by department/agency and component	39
Appendix B	43
GTEC awards	43
Appendix C	44
Gateways and portals	44
Appendix D	45
Information services	49
Transaction services	57



Introduction

Through the Government On-Line (GOL) initiative, the Government of Canada has made considerable progress in improving services for individuals and businesses. It has redesigned the main federal Web site – the Canada Site (www.Canada.gc.ca) – and introduced three citizen-/client-centred gateways – for Canadians, businesses, and non-Canadians. These gateways contain various Web sites and integrated portals that target specific audiences or popular topics, providing convenient access to Internet users. All of the most commonly used federal services are at least partly on-line, and are on track to meet the targets they have set for the functionality they will offer by 2005. The government-wide Secure Channel ensures that clients can securely transact on-line; and new mechanisms are in place to ensure that departments and agencies continue to respect individual privacy in on-line interactions.

The overall objective of the GOL initiative is to increase the availability of on-line federal services. The approach is both citizen-/client-centred and "whole-of-government". In practical terms this means improving citizen/client satisfaction by designing services in response to their needs, rather than those of government organisations, while increasing the efficiency of service delivery.

For example, according to a recent NFO Interactive survey the top five features that Internet users would like to see on federal Web sites are: contact information for departments and agencies, change of address, a way to express opinions to Members of Parliament, payments, and applications for government programs (*State-of-the-Net*, 2003). With the launch of the Secure Channel on-line payment service in 2003, all of these options are now at least partially available (see box).



The top five features that Internet users would like to see on federal Web sites:

1. Contact information for departments and agencies (71%)... available through the **"departments and agencies" button** on the Canada Site
2. Change of address (62%)... currently available through the Secure Channel for Canada Revenue Agency clients through the **Tax portal for Canadians** on the Canada Site
3. A way to express opinions to Members of Parliament (61%)... e-mail links available through the **"Government Contacts" button** on the Canada Site
4. Payments (51%)... the Secure Channel payment service is available for Government of Canada documents through the **"Publications" button** on the Canada Site, as well as various Industry Canada services through the **Business Gateway**
5. Applications for government programs (50%)... available through **various portals** for a range of programs ranging from regional development funding for clients in Atlantic Canada, to jobs and employment insurance

(NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003)

Independent assessments provide an indication of what the GOL initiative has accomplished. Every year, about one-third of participating departments and agencies win awards for their innovative use of technology (see Appendix B). The real measure of success, however, is whether take-up of on-line federal services, and satisfaction with on-line service delivery, continue to increase.

This report

The following table summarises the progress of the GOL initiative in 2003. The following chapters describe this progress in greater detail, and provide examples of what individuals and businesses can expect to see in 2004 and beyond.

The basis for this report is data collected through a performance measurement regime that the GOL initiative has established. In the spring of 2004, detailed results from this measurement regime will be available at: www.gol-ged.gc.ca.

Departments and agencies also report on their specific GOL accomplishments each year. These reports are available on the same Web site.

Note: on December 12, 2003 there was a reorganisation of various departments and agencies, including some of those participating in the GOL initiative. The appendices to this report use department and agency names that existed before the reorganisation took place, as this is how they filed information in 2003. The following chapters, however, use the current department and agency names in describing individual services.

2002

2003 (summary of this report)

Make government more accessible

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • User validation of Canada Site design • Improvements to the Canada Site and integrated portals, including e-mail notification of topics of interest, and a deepening of provincial business information • Launch of a wireless Government of Canada portal • Improvements to public Internet access terminals – a pilot improving public access to on-line federal services for persons with disabilities by allowing them, for example, to enlarge the typeface or to have text read aloud | <ul style="list-style-type: none"> • Improvements to the Canada Site, including better search, navigation, and accessibility features • An increase of the number of federal services available through Web-enabled cell phones or Personal Digital Assistants (from three to seven) • Continued addition of functionality to integrated portals, including expanded access to on-line job postings through a single search tool, and a deepening of information for international clients wanting to do business with Canada • A significant increase in visits to the Canada Site (21%), Business Gateway (seven percent), and Non-Canadians Gateway (63%) |
|--|--|

Make on-line service better and more responsive

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 21 more services achieved their GOL target, bringing the total to 30 services that have reached their planned level of functionality by 2005¹ • An overall increase in transactional and personalised information capability for individuals and businesses • A significant increase in the take-up of high volume services such as health, taxes, and employment | <ul style="list-style-type: none"> • 15 more services achieved their GOL target, bringing the total to 45 services (about 35% of the most commonly used federal services) • A deepening of on-line information about international development assistance projects, First Nations communities, Canadian culture, and national policing initiatives |
|--|--|

¹Government On-Line: 2003 stated that 31 services reached their planned level of functionality in 2002. Since that time, one service has decided to set a more ambitious 2005 target for itself, and therefore is no longer reporting as complete.



2002	2003 (summary of this report)
<ul style="list-style-type: none"> About a seven percent increase in client satisfaction with federal services since 1998; higher satisfaction levels with the Internet channel – 68% in comparison with 56% for the telephone channel (<i>Citizens First 3</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Greater on-line transactional capability for economic development programs in the Atlantic region, exporting and importing controlled goods, and consumer complaints involving the measurement of goods and services An increase in the number of clients completing transactions on-line (from 21% to 24%); also a significant increase in total volume of on-line interactions Client satisfaction surveys for a few on-line services; continued high satisfaction scores for the Internet channel

Build confidence and trust in transacting on-line

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Enhanced intrusion detection and managed firewall capabilities through the Secure Channel Introduction of an authentication service, known as <i>ePass</i>, for Canada Revenue Agency's Address Changes On-line Introduction of the Privacy Impact Assessment (PIA) policy Launch of guidelines on the use of cookies, and on providing proper notice and obtaining informed consent with regard to the possible collection and use of personal information | <ul style="list-style-type: none"> Completion of migration to the Secure Channel Extranet; all departments and agencies are now using this new telecommunications network Introduction of a secure on-line payment service to the Receiver General Use of <i>ePass</i> to authenticate clients for a second service, Human Resources and Skills Development's on-line filing of Records of Employment; more than 115,000 <i>ePasses</i> issued by the end of 2003 Launch of an e-learning tool for the PIA policy, providing training on how to do a privacy assessment; 41 assessments and 16 preliminary assessments submitted to the Office of the Privacy Commissioner |
|--|--|



Chapter One:

More Accessible Government

Individuals and businesses should not have to know which department or agency, or which level of government, is responsible for delivering which service. On-line information and services should be easy to find, no matter what the starting point, and easy to use. For the Government On-Line (GOL) initiative, this means developing citizen-/client-centred gateways and integrated portals that serve as convenient points of access to federal services. It also means ensuring that these services are easily accessible for persons with disabilities, and in both official languages.

Convenience

When it was initially launched in 1995, the main Government of Canada Web site – the Canada Site – contained very few content categories beyond links to more than 400 federal sites. There was no "whole-of-government" strategy to provide access to on-line federal

information and services. As a result, Web sites had different designs and navigation features. Further, information was often fragmented and scattered across multiple sites.

Through focus groups, on-line surveys, and e-mail feedback to understand the needs of individuals and businesses, the Government of Canada restructured the Canada Site (www.Canada.gc.ca) in 2001. It organised information and services according to the citizen's/client's perspective, developing links from the Canada Site to department and agency Web sites as well as three new gateways– for Canadians, businesses, and non-Canadians; the gateways, in turn, contained links to various portals that grouped related information and services according to audience or topic.

These Web sites continue to evolve based on ongoing client research. One of the key organising principles is to provide "no wrong door"



access, that is, to provide multiple ways to find information and services so that access is intuitive. While Canadians have consistently expressed strong support for this principle, focus testing identified certain problems with its implementation; in some cases, multiple paths on sites did not always lead to the same content. In 2003, therefore, the Canada Site modified its main Web page to improve access. Specifically, it added links, cross-referenced information where appropriate, and streamlined navigational paths throughout the site to ensure a simpler and more consistent organisational structure.

Other changes to the Canada Site in 2003 included: increasing the visibility of gateways and integrated portals in order to improve access to them, strengthening search capabilities, and adjusting coding, layout, and terminology as required in order to improve accessibility for individuals who use assistive technologies such as text readers or voice recognition software. The Canada Site also continued to simplify the language it uses, and implemented a linguistic integrity program to ensure that texts are of a high quality, that they are easy to understand, and that their meanings are equivalent in both French and English.

The number of services available through the Government of Canada's wireless portal more than doubled in 2003 (see box). The volume of activity on the portal increased nine-fold; the link to it is now pre-programmed in many Web-enabled cell phones and Personal Digital Assistants. The goal is to provide access to



What Government of Canada services are currently available through the wireless portal?

- Member of Parliament contact information
- Border wait times
- Government of Canada employee phone numbers
- 1-800-O-Canada international toll-free numbers (for service from outside Canada and the United States)
- Canada Business Service Centres contact information
- Economic indicators
- Government of Canada news releases, media advisories, background news, etc.

federal services that are appropriate for delivery through the wireless medium, rather than simply creating a wireless version of the Canada Site.

Gateways and integrated portals also added significant functionality in 2003. For example, the Business Gateway introduced an orientation tool for Internet users, explaining what the purpose of the Web site is, the information it contains, and how to navigate it effectively. This tool also includes a list of the most frequently used links. (Examples of the progress that portals have made, as well as their planned improvements in the near future, can be found at the end of this chapter. Appendix C contains a list of all portals.)

The number of people visiting these Web sites continues to increase. In 2003, there were: about 16 million visits to the Canada Site, a 21% increase since 2002; more than 800,000 visits to the Business Gateway, a seven percent increase; and about 2.1 million visits to the Non-Canadians Gateway, a 63% increase. There were also about 1.2 million visits to the Canadians Gateway, a noticeable decline from 2002. The reason for this is that now Internet users can also find some of the links to the integrated portals it contains on the Canada Site homepage – the decrease in visits to the Canadians Gateway is more than offset by a corresponding 70% increase in visits to these portals from both the Canada Site and the Canadians Gateway.

General client feedback is also positive. According to a recent EKOS survey, 86% of

Internet users who visited a federal Web site in the past year found what they were seeking (*Rethinking the Information Highway*, 2003). More specifically, 83% think that it is somewhat to very easy to use the "Frequently Asked Questions" page on the Canada Site, and 77% that it is easy to use the "e-Forms and e-Services" page (Ipsos-Reid, *Attitudes and Perceptions Towards the Government of Canada's Internet Presence*, 2003).

A "whole-of-government" approach

Gateways and integrated portals involve an increasing number of partnerships both federally and across jurisdictions. One result of this is an increasing number of integrated services that are only available on-line. For example, the Exporting/Importing portal has launched an export diagnostic tool that helps exporters assess their readiness to export goods or services, and identifies the activities they need to undertake in order to succeed in their target markets (for a full description of the portal, see the end of this chapter).

Departments and agencies are also partnering extensively to develop integrated services. For example, Canada Business Service Centres (CBSCs) are a joint federal-provincial initiative. They provide single points of access to government programs, services, and regulations relating to businesses. The information is multi-jurisdictional, and is available across all service delivery channels – the Internet, in-person, the telephone, mail, and fax.



There were about 4.2 million visits to CBSCs in 2003; more than 93% were through the Internet channel. Some of the most popular services offered by CBSCs are the "Interactive Business Planner" and the "Business Start-Up Assistant". The "Interactive Business Planner" was the first business planning software designed exclusively for the Internet. It helps clients prepare three-year business plans for new and existing businesses, as well as offering sample plans for many types of businesses and financial projection tools. The "Business Start-Up Assistant" is an integrated portal to federal, provincial, and private sector information on how to start a business. It provides this information by region, and includes business registration forms as well as up-to-date market research. In 2003, several new guides were added to the Web site, including ones on how to start a restaurant, a bed and breakfast, and a day care centre; all provide targeted responses to frequently asked questions. This site had 38% more visits in 2003 than in 2002.

Finding answers to business-related questions can be a complex task due to the number of programs, departments and agencies, and levels of government involved. For Canadian entrepreneurs, therefore, key benefits of CBSCs include saving time and convenient access to specialised business expertise. From the government's perspective, CBSCs increase awareness of, as well as access to, government services for businesses. They also ensure that clients are better prepared to start or expand their businesses.

Accessibility

Another aspect of the GOL initiative's citizen-/client-centred approach is ensuring that on-line federal information and services are accessible for persons with disabilities, and in both official languages.

One of the ways that the Government of Canada is working towards these goals is by requiring a common look and feel on federal Web sites. In 2003, federal institutions were asked to report on the progress that they had made in implementing the various Common Look and Feel (CLF) standards. They reported that they were 83% compliant with accessibility requirements, which include providing descriptive text and sound for assistive devices; and 92% compliant with the official languages requirements, which include providing features such as a button to move between the English and French versions of on-line text, as well as automated messages in both official languages.

The Government of Canada is committed to fully implementing CLF, and work is underway to improve compliance. In addition, it is developing an Accessibility Domain Architecture to help departments and agencies better understand the challenges that persons with disabilities experience, and choose technologies that ensure equitable access.

Examples of integrated portals in 2003

Canadians

The Jobs, Workers, Training and Career portal registered more than eight million user sessions in 2003. The portal offers integrated information and services for Canadians looking for work, exploring career options, developing a learning plan, or dealing with a workplace issue. Its services are tailored to meet the needs of individual Canadians, including password-protected accounts providing access to a resumé builder and a "Job Alert" e-mail notification system.

In 2003, the portal doubled the number of job banks that Internet users could access through the job search function, added two new subjects – older workers and employment insurance – to the popular "What If" drop down menu, and developed new career quizzes to help users discover their skills and aptitudes. In 2004, the portal will develop linkages to existing information and tools that address the needs of newcomers to Canada, as well as to the "Benefits Finder" on the Financial Benefits portal. It will also add a new mechanism to access and personalise information (the "Blueprint for Life/Work" competency framework), and enhance the current e-learning tool.

Businesses

Exports comprise 40% of Canada's gross domestic product. To assist Canadian busi-

nesses in this large economic sector, Team Canada Inc (TCI) – a partnership involving 20 departments and agencies as well as provincial governments, municipal economic development agencies, and business and trade associations – has built Exportsource.ca, which is a key part of the Government of Canada's Exporting/Importing portal. Exportsource.ca offers a wide range of useful resources for exporters, including access to comprehensive information, instructional guides, and interactive tools. It also provides an innovative "Talk to Us" feature, allowing Internet users to speak directly with information officers for personal assistance.

In 2003, several "how-to" guides were updated, including the "Step-by-Step Guide to Exporting"; and a new "Introduction to Export Financing" guide was developed in response to client demand. An export diagnostic tool was also launched, allowing clients to assess and enhance their exporting capabilities; they can save the customised scenarios they develop through this tool, working on them over time according to their own schedules.

In 2004, an interactive version of the "Roadmap to Exporting" will be created to allow clients to access personalised information; currently they can only download the PDF version or order a paper copy. In conjunction with the Canada Border Services Agency, TCI will also launch a new and improved Web site for importers, the other key component of the Exporting/Importing portal.



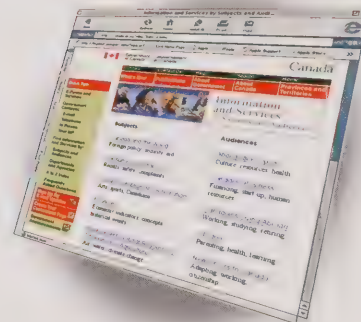
Non-Canadians

The Doing Business with Canada portal offers foreign businesses (as well as federal employees who provide assistance to them) a single on-line source for information about doing business with Canada. It includes an interactive tool allowing Internet users to tailor information searches by specifying the industry sector, subject, and country; this tool can generate more than 40,000 different Web pages in response to user requests.

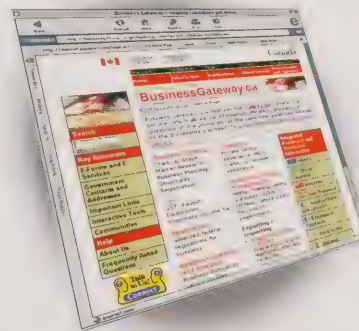
In 2003, the portal added a "Why do Business with Canada?" section, providing information on the business environment by region and on companies that have successfully done business with Canada by country, sector, or date. The portal now also offers information on embassy or consulate locations, links to upcoming trade shows, immigration and visa forms, tax information, and answers to frequently asked questions.

In 2004, the portal will continue to improve its seamless, user-friendly access to information and services. A business travel module will be developed.

The Canada Site - A single point of access...



...for Canadians



...for businesses



...and for people living
outside Canada

www.Canada.gc.ca



Chapter Two:

Better, More Responsive Service

As part of the Government On-Line (GOL) initiative, the Government of Canada is putting the most commonly used federal services on-line by 2005 – the services that touch the lives of the greatest number of individuals and businesses.

Availability of on-line services

The GOL initiative includes some 130 information and transaction services from 30 departments and agencies, which are now at least partly on-line. Departments and agencies have set targets for the functionality that services will offer Internet users by 2005. These targets vary from service to service. They align with general client expectations but are dependent on a number of factors, including current technology, security and privacy issues, and the need to first build partnerships aimed at integrating services.

In 2003, departments and agencies completed work on another 15 services, bringing the number of services that have reached their target level of functionality to 45 (for examples of completed services, see the end of this section). Overall, they have now completed work on close to half of information services, and on more than one-quarter of transaction services.

Also in 2003, departments and agencies improved the functionality of many of the services they are developing as part of the GOL initiative. For example, on-line information about international development assistance projects, First Nations communities, Canadian culture, and national policing initiatives deepened considerably.

On-line transactional capability also improved. Businesses in the Atlantic region can now repay development loans through the electronic transfer of funds. Canadian exporters



and importers of controlled goods can now exchange data with the Government of Canada electronically, apply on-line for permits, and check the status of these permits. Individuals can now use the Internet to schedule complaint investigation requests involving the measurement of goods and services. Provinces and territories can now search federal databases through secure electronic interfaces to enforce child support payments where authorised by law.

These services are resulting in concrete benefits for clients. For example,

- Canadians who submit on-line requests for Statements of Contribution (to the Canada Pension Plan) receive them within 10 days, while the same request sent by mail takes about one month to process and return;
- the information Registered Indians submit in order to receive health benefits can be processed in one day using the Indian Registration System, as opposed to up to a month using traditional delivery channels;
- businesses that submit Trade-mark or Copyright applications on-line receive a response in about one day (an acknowledgement of receipt in the case of a Trade-mark application or a certificate in the case of a Copyright application), while by mail it takes up to 10 days to receive a response;
- businesses that incorporate on-line pay \$200 rather than the \$250 it costs through other delivery channels, a 20% savings, and

\$20 to file an annual return on-line rather than \$40 for a paper filing, a 50% savings; and

- businesses that register for a business number on-line can also register for all Canada Revenue Agency and some provincial programs at the same time, doing in a single session lasting less than an hour what would otherwise take several days.

Departments and agencies report that on-line service delivery is also producing tangible benefits for them. Greater client self-service through the Internet is eliminating the need for federal employees to do tasks such as simple data entry, and is allowing them to focus instead on more complex and higher value work. For example, electronic transmission of Record of Employment data allows employees to devote more time to employment insurance services (for a full description of this service, see the Security section in Chapter Three).

(Appendix D contains a summary of the status of all services – which of them are complete, the level of functionality they currently offer to clients, take-up information, and whether they have recently done a client satisfaction survey. Appendix D also contains services' target levels of functionality for 2005, which will be the key measure of success in terms of the Government of Canada's commitment to put the most commonly used federal services on-line by 2005.)

Examples of on-line services completed in 2003

Industry Canada – Competition Bureau

The Competition Bureau is responsible for the administration and enforcement of the *Competition Act* (CA), as well as three standards-based Acts and regulations for the accurate labelling of certain products.

Consumers can now use an interactive on-line form to file complaints and make enquiries relating to the Acts, including topics such as anti-competitive behaviour, false advertising, and mis-labelled goods. Through the Competition Bureau Web site, they can also view warnings, news and publications, as well as a wide range of guidelines on the enforcement of the Acts. Businesses can apply for, pay for, and receive their CA identification number – which identifies who made, imported, or sold a textile article – in a single on-line transaction. They can also find on-line service standards, answers to frequently asked questions, and other information.

Receiving CA identification numbers on-line is a much faster process than receiving them at a service centre; businesses can save up to a half a day per transaction. More generally, on-line information about the Government of Canada's competition policy and enforcement activities increases awareness of the benefits of competition on the Canadian economy – how it leads to greater choice, lower prices, and quality products.

Natural Resources Canada – GeoConnections

GeoConnections is a multi-departmental and multi-jurisdictional effort to acquire basic geographical data sets such as satellite imagery, topographic maps, and street network profiles, to build services through which this data can be easily accessed and analysed, and to provide customised views for individual audiences. The goal is to provide on-line access to high quality geographic data in a cost-effective manner through the sharing and re-use of information.

The foundation for GeoConnections is the Canadian Geospatial Data Infrastructure (CGDI), a world-class, internationally interoperable, standards-based architecture. Through it, clients can develop on-line information products tailored to their specific needs using real-time data. Services that use CGDI include the Discovery portal and the Atlas of Canada. The Discovery portal provides access, for example, to aerial photos and suppliers of



geospatial information. Clients can customise searches and build their own maps using federal, provincial, and international data. The Atlas of Canada provides a variety of tools for students, professionals, policy-makers, and the general public. Its features include "Find a Place" maps, which allow clients to locate more than 47,000 place names and geographical features, and "Archive Maps of Canada", which provide interactive access to 943 maps, some of which date back to 1906.

Royal Canadian Mounted Police – Federal Policing

The Federal Policing service provides easy on-line access to information on economic crime, such as consumer fraud, counterfeiting, and computer-related offences, as well as its impact on Canadian society. It now includes the Reporting Economic Crime On-Line (RECOL) System. To use RECOL, individuals first create a secure profile that only they can access. They then submit their complaint, which is forwarded to the appropriate law enforcement agency. The Web site also includes tips about the information needed to provide evidence.

One of the key benefits of RECOL is the opportunity to interact anonymously with the police, whether Canadians are seeking information or would like to submit a complaint. Over time, this anonymity will encourage more individuals to report the economic crimes they have witnessed, contributing to greater public safety.

Client take-up

The objective of the GOL initiative is not just to increase the number and the functionality of federal services available on-line. It is also to develop services that individuals and businesses will want to use, and that will increase satisfaction with federal service delivery.

Growth in the number of Internet users in Canada is starting to slow down. According to

a recent Statistics Canada survey, almost 62% of Canadian households had at least one regular Internet user in 2002, up significantly from 42% in 1999 but up only slightly from 60% in 2001. Education and income continue to influence the take-up of on-line information and services. Interestingly, however, the number of Internet users aged 55-64 grew more than any other age group in 2002 (*Household Internet Use Survey, 2003*).

The percentage of Canadians who say they are at least somewhat familiar with GOL services has increased significantly in the past two years, from 43% in 2001 to 57% in 2003 (EKOS, *Rethinking the Information Highway*, 2003). This corresponds with an increasing percentage of Canadians who have visited federal Web sites – 51% (65% of Internet users) report having visited a federal Web site at least once in 2003, up from 42% (56% of Internet users) in 2001 (EKOS, *Rethinking the Information Highway*, 2003). Globally, Canada ranks sixth in terms of government Web site usage; the international average is 30% (Taylor, Nelson, Sofres, *Government On-line: An International Perspective*, 2003).

Nevertheless, more can and should be done to increase awareness of the Internet delivery channel, as a large number of Canadians think that the Government of Canada needs to improve its marketing of on-line services (NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003).

Departments and agencies report that the volume of on-line interactions – such as Web site visits or the downloading of information and forms – grew significantly in 2003, both in absolute terms (by 54%) and relative to other delivery channels (from 50% of the total volume to 62%). More extensive and useful information services are largely responsible for this change – the Internet increases the accessibility of these services, and makes possible new functionality that generates increased interest. One illustration of this is federal budget information. The on-line budget service can reach a much wider audience because it eliminates the need

Examples of services with high take-up rates in 2003

- Human Resources and Skills Development, Employment Services, 97-100%
- Canada Border Services Agency, Commercial Customs, 97%
- Justice Canada, Family Orders and Agreements Enforcement Assistance, 90%
- Public Works and Government Services Canada, Linguistic and Multicultural Services, 90%
- Public Service Commission, Recruitment, 87%
- Canadian Firearms Centre, Canadian Firearms Program, 65%
- Department of International Trade, Trade Commissioner, 57%
- Indian and Northern Affairs Canada, Indian Registration/Certificate of Indian Status, 50%

either to obtain a paper copy, or to go to a library to read the document; it also offers features such as budget speech livecasts and indexes of major issues, which are only possible through the Internet (for a full description of this service, see Chapter Five).

Departments and agencies also report that about 24% of their clients conducted on-line transactions – such as applying for a program or purchasing a product – with them in 2003,



up from 21% in 2002. Some services have take-up rates of 50% or greater (see box). Employment services are among the most popular services that the Government of Canada offers on-line. Almost all Canadians who access the Job Bank – a network of job postings – do so on-line; and the percentage of those who apply on-line for a job with the Government of Canada has increased steadily, from 73% in 2001 to 83% in 2002 and 87% in 2003. For several years, almost all businesses have used electronic processing to streamline their import of goods into Canada. New services, such as the Indian Registration System, have also experienced a significant increase in take-up; 50% of Registered Indians used it to submit information last year, up from five percent in 2002.

It is worth noting, however, that a majority of Canadians still say that the purpose of their visits to federal Web sites is to obtain information (*GOL Internet Research Panel*, 2004). One continuing challenge is to address barriers to higher take-up of transaction services, such as perceptions of the security and privacy in transacting on-line; these issues are discussed in the following chapter. Increasing the awareness and use of on-line services available to individuals and businesses will be key goals for the GOL initiative in 2004 and beyond.

Client satisfaction

Perceptions of service quality vary across delivery channels, but Canadians who use on-line services are more likely to be satisfied with the service quality than those using other delivery

channels. Their satisfaction rating of government services available through the Internet is 68%, whereas their satisfaction with services available by phone is only 56%. Asked to rate a government Web site with which they are familiar, 90% say that it is at least as good as other sites; more than half say that it is better. In addition, 81% who have used an on-line version of a government service would do so again (Institute for Citizen-Centred Service, *Citizens First 3*, 2003).

In 2000, the Government of Canada launched the Service Improvement Initiative, which requires periodic client satisfaction surveys for all major federal services targeting individuals and businesses. In 2003, departments and agencies reported that they had recently done a client satisfaction survey for about one-third of their services. Less than half of these surveys examine client satisfaction with the Internet delivery channel in particular. Satisfaction levels are high, however; the average score for the on-line version of the service is about four, or "satisfied", on a scale where one is "very dissatisfied" and five is "very satisfied". Findings from omnibus surveys, such as *Rethinking the Information Highway* (EKOS, 2003) and the *GOL Internet Research Panel* (2004), are consistent with these results.

Two key determinants of satisfaction with on-line services are ease of access and quality of information (Institute for Citizen-Centred Service, *Citizens First 3*, 2003). Almost all services which departments and agencies are

developing as part of the GOL initiative list 'easier access' as an intended client benefit; and almost half list 'better information leading to either increased educational or increased business opportunities'. Some services are also beginning to validate these benefits with clients. Feedback to date has been positive; suggestions for improvement include more help in filtering on-line content, additional plain language formats, and information on a greater number of topics.

With regard to the general credibility of the federal Web presence, more than three-quarters of Internet users think that the federal information available on-line is up-to-date (*GOL Internet Research Panel*, 2004). They are also more likely to think that the most up-to-date information is available through the Internet (Ipsos-Reid, *Attitudes and Perceptions Towards the Government of Canada's Internet Presence*, 2003). Survey results show an interest in deepening the federal information available through the Internet – more than half of the respondents to a 2003 NFO Interactive survey (*State-of-the-Net*) would like the Government of Canada to put a greater quantity of information on-line.



Chapter Three:

Building Confidence and Trust in On-line Service

The Government of Canada recognises that Canadians' use of on-line services depends to a great extent on their perceptions of whether they can securely transact on-line, and whether their personal information is protected. It is committed to ensuring on-line security and privacy through careful system design guided by threat-risk and privacy impact assessments, as well as a state-of-the-art security infrastructure.

Security

Canadians have increasing confidence that governments have taken the necessary steps to ensure that on-line services are secure. According to a recent EKOS survey of Canadians, 62% of respondents agree (20% disagree) that governments would not offer the choice of doing things like filing taxes

through the Internet unless it was safe to do so, up from 57% in 2001. The number of federal clients who are conducting transactions on-line is also increasing over time (discussed in Chapter Two), another indication of their growing confidence. Even so, they are more likely to conduct certain types of transactions through the Internet than others – 73% are somewhat to extremely comfortable applying

For the 2006 Census, Statistics Canada will use Secure Channel's Session Encryption with Automated Login (SEAL) service to authenticate respondents. SEAL not only provides two-way encryption at a significantly more secure level than what is normally used on Web sites; it also allows users to return to the census form multiple times over several days while retaining and protecting their personal information.

on-line for a federal service, up from 71% in 2001, while only 37% are comfortable making an on-line payment to the Government of Canada, up from 35% (*Rethinking the Information Highway*, 2003).

The Secure Channel is a comprehensive set of network infrastructure and operations services, security and authentication services, and enabling software tools. Its development is supporting the Government of Canada in meeting Government On-Line objectives, and more generally in ensuring the integrity and security of on-line interactions.

In 2003, the Secure Channel introduced a secure on-line payment service – a common interface for credit card payments that is integrated with Receiver General of Canada systems. It is currently being used for purchases of Government of Canada publications and for payments for a range of Industry Canada programs. Departments and agencies completed their migration to the new Secure Channel Extranet, enabling them to securely communicate with one another, with clients, and with other jurisdictions. In addition, Secure Channel and Statistics Canada completed an authentication proof-of-concept for the 2006 Census (see box); their goal is to have 25% of respondents file electronically.

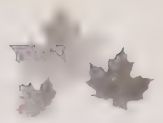
In 2002, Canada Revenue Agency began to use the Secure Channel authentication service, known as *ePass*, for its Address Changes On-line (see box). This past year a second department, Human Resources and Skills Development, began to use *ePass* to register

What is an *ePass*?

An *ePass* is a public key certificate allowing departments and agencies to confirm that Internet users are who they say they are, and assuring users that they are dealing with the government organisation with whom they want to deal. To get an *ePass*, clients validate their identity using "shared secrets" (information that only they and the department or agency in question know); then they choose a user ID and a password. With an *ePass*, clients can send personal information through the Internet, knowing that only the intended recipients will receive it. They can electronically sign documents, making it unnecessary to go to an office to complete a transaction. *ePass* also makes it easier for clients to navigate between various on-line services, as they do not have to re-register or remember multiple passwords.

and authenticate businesses submitting Records of Employment (ROEs) on-line (for a description of the service, see the end of this section). A service centre was also launched to provide support for *ePass*-enabled services; it assists departments and agencies in ensuring that their clients can use *ePasses* easily and effectively.

More than 115,000 individuals and businesses have now received *ePasses*, allowing them to conduct secure transactions on-line. This includes 46 businesses that together have processed almost 44,000 ROEs on-line.



In 2004, more services will begin to use *ePass* to authenticate clients on-line, including: Atlantic Canada Opportunities Agency's Grants and Contributions Funding, Public Service Commission's Recruitment, Public Works and Government Services Canada's Compensation Web Applications for Public Servants, and Veterans Affairs Canada's Pensions and Health Care (for a description of this latter service, see Chapter Five).

Also in 2004, an enhanced version of Secure Channel's common registration service will be launched. It will allow departments and agencies to implement *ePass*-enabled services more quickly; as well, it will permit clients to choose (in a single registration) whether to access these services using a single or multiple *ePasses*, thus significantly improving the convenience for clients.

Record of Employment (ROE) On-line

A ROE is a key piece of information in determining eligibility for Employment Insurance (EI) benefits. Businesses complete approximately eight million ROEs every year. To reduce the time and costs involved in filing these reports, the Government of Canada has introduced ROE Web, a suite of applications for secure, Web-based transmission of ROEs using *ePass* to authenticate clients.

All businesses can now file ROE data on-line, once they have registered to use the software application. The Government of Canada is currently working to establish links between ROE Web and Appli-Web, software used to submit EI applications on-line. This will simplify the processing of claims for EI benefits.

The electronic transmission of ROE data eliminates the possibility of entry errors, meaning that federal employees spend less time contacting businesses to clarify and correct information contained in ROEs; they can now focus on providing more complex EI services. ROE Web also eliminates the administrative burden on businesses of having to file and store copies of ROEs, as well as providing significant time and cost savings. It has been estimated that a paper ROE takes a payroll professional about 10 minutes to complete at an average cost of about \$3.50. Using ROE Web, however, there are examples of businesses that have completed 900 ROEs in 45 minutes; manually, the same number of ROEs would have taken up to 150 hours and cost \$3,150.

The expectation is that about 80% of ROEs will be filed through ROE Web by 2005.

Privacy

It is important to ensure not only that Canadians can securely transact on-line, but also that they can do so in ways that protect their individual privacy.

According to a recent EKOS survey, 74% of Canadians are somewhat to extremely confident that the Government of Canada is able to protect the information they submit on-line, and 52% of Internet users have submitted some type of personal information on-line (*Rethinking the Information Highway*, 2003). There is further evidence of this confidence in the increasing number of federal clients who are conducting transactions on-line (discussed in Chapter Two).

At the same time, 70% of Canadians still have concerns about conducting on-line transactions that require the exchange of personal or confidential information (Ipsos-Reid, *Government On-Line Omnibus Survey*, 2003); and only 49% are comfortable with some sharing of personal information among departments and agencies even if it means better and faster service (EKOS, *Rethinking the Information Highway*, 2003).

To address these concerns, in 2002 the Government of Canada became the first national government to introduce a Privacy Impact Assessment (PIA) Policy. This policy outlines an assessment process for any new or redesigned service raising privacy issues (see box). It also requires departments and agencies to submit assessments to the Office

A privacy impact assessment must be conducted if the proposed service will lead to: an increased use of personal information, a shift from direct to indirect collection of personal information, use of personal information for purposes other than those for which it was collected, greater sharing of personal information, contracting out, or the creation of a common personal identifier.

of the Privacy Commissioner before implementing the services in question, and to publish summaries of assessment results on their Web sites.

By the end of 2003, departments and agencies had submitted 41 privacy impact assessments and 16 preliminary assessments to the Office of the Privacy Commissioner. This includes an assessment for the Secure Channel, which provides good privacy protection by, for example, designing authentication services in a way that allows clients to have as many or as few user IDs and passwords as they wish.

Robert Marleau, the former Interim Privacy Commissioner of Canada, praised the PIA Policy in his report to Parliament, noting that

this preventative approach, rather than a punitive or remedial one, is the most sensible [one for] an issue like privacy...Lost privacy cannot be given back. That is why Treasury Board's policy is so welcome. When a government initiative adds to sound



governance, it should be recognised and applauded (2002-03 Annual Report to Parliament).

In 2003, an on-line tool was introduced to assist departments and agencies in completing privacy impact assessments. This tool includes a "PIA Assistant" – an interactive questionnaire that explains each step in completing an assessment, and in drafting an assessment report; the questions assess program or system design against the privacy principles contained in the *Privacy Act*.

The expectation is that departments and agencies will conduct more than 100 privacy impact assessments and preliminary assessments in the next two years.



Chapter Four:

What's Next?

The Government On-Line (GOL) initiative is laying the foundation for fundamental service transformation – the integration of services federally and across jurisdictions to significantly increase benefits to clients, such as a reduction in the number of steps required to complete a transaction, and to generate further cost savings and cost avoidance for governments. Through GOL, the Government of Canada has implemented key enablers, such as convenient Web sites and integrated portals, a common look and feel for all federal sites (discussed in Chapter One), and the government-wide Secure Channel (discussed in Chapter Three). It has also encouraged departments and agencies to begin to rethink their services. In 2003, departments and agencies were doing some type of transformation work for about two-thirds of their services; in most cases this involved grouping related information or elements of a transaction together.

Canadians want the Government of Canada to continue and build on these efforts. One of their most frequent suggestions for improvement is greater partnering between the Government of Canada and provinces, territories, and municipalities in order to integrate their respective service offerings (*GOL Internet Research Panel*, 2004). This is also the advice of the GOL Advisory Panel, who in its final report argued that the Government of Canada should "build on the success of GOL by implementing an integrated service delivery network". Its recommendations included the development of a "long-term plan for transforming the federal public and internal services over the next five to 10 years by rationalising responsibilities, reorganising operations, and reallocating resources among the departments and agencies involved in serving the needs of each one of these client groups, in order to break down the barriers that currently exist



between these departments and agencies" (*Connecting with Canadians: Pursuing Service Transformation*, 2003).

In concrete terms, integrated service would mean:

- streamlined processes – simpler forms and less "red tape";
- alignment of programs, policies, and regulations across the Government of Canada and jurisdictions to eliminate gaps or inconsistencies in the level of service provided to clients;
- greater cost-effectiveness through the re-use of applications and systems, as well as the use of common business processes and shared service delivery networks; and
- access to comparable levels of service regardless of how clients decide to interact with the government.

The Government of Canada recognises that the more fundamental transformation of services – their integration across program, departmental, and jurisdictional lines – is both possible and necessary if significant client benefits or federal savings are to be realised. It will continue to explore and consult with individuals, businesses, and other governments on how service offerings and service delivery can be further improved to increase client satisfaction and value for money from service investments.

The Government of Canada will also continue its efforts to ensure a successful conclusion to

the GOL initiative, as this will serve as the foundation for any future transformation work. Realising the efficiencies of shifting routine transactions to the Internet channel will only be possible if usage of this channel increases. In 2004, therefore, departments and agencies will be encouraged to establish channel management and take-up strategies, and to facilitate the migration of those clients who are willing and able to use on-line services. Departments and agencies will also need to actively market these services.

In 2004, as part of the Service Improvement Initiative, 27 core departments and agencies will be required to set and publish client satisfaction targets and service standards, establish baseline client satisfaction scores for all major external services where they have not already done so, and publish satisfaction results by service delivery channel.

Additional challenges in 2004 and beyond revolve around the use of the Secure Channel and the sustainability of integrated portals. The Government of Canada will only realise the full benefits of Secure Channel when all departments and agencies use its services. Increasing departmental use of the Secure Channel is also key to enabling the next generation of secure interactions with clients. Apart from this, central GOL funding for integrated portals ends in 2005-06. These portals are convenient points of access for Canadians, businesses, and international clients.

Departments and agencies must cooperate to ensure their continued viability as a key plat-

form for delivering on-line services. While the structure and content of portals will change over time in response to the needs and interests of citizens/clients, the challenge in the short-term will be to find new governance models that sustain and support them.

Finally, all activities that are properly considered part of the GOL initiative will continue to be tracked and reported. There will also be work to continue to improve the quality of the data collected in order to better assess the progress being made.



Chapter Five:

Service Profiles

The following are concrete examples of services that departments and agencies are developing – descriptions of the progress they made in 2003, as well as their plans for improvement in the near future.

All federal services for individuals and businesses are accessible through the Canada Site (www.Canada.gc.ca), which together with the gateways and integrated portals described in Chapter One serves as a key federal platform for electronic service delivery.

For Canadians

Health protection

The number of Canadians seeking health protection and promotion information on-line has increased by more than 75% in the last few years, to 850,000 in 2002. Meeting this strong and increasing demand for health information requires effective partnerships both internationally, and with provinces and territories. For example, the Government of Canada participates in the Global Public Health Intelligence Network. This network includes an on-line tool that monitors media coverage of health issues across the world, and in six different languages, for news of disease outbreaks and infectious diseases. It thus acts as an "early warning" system for Canadian and other public health units worldwide, resulting in better emergency preparedness and coordination. Notably, this on-line scanning tool is one of the ways that the Government of Canada monitored the outbreak of the SARS virus in 2003.

Health protection (cont'd)

The Government of Canada is continuing to improve its on-line health protection services. For example, by mid-2004 the Human Pathogens Import Permit Tracking System will be launched. This system will allow lab officials who do testing to apply for permits to import human pathogens; it will replace the existing paper form and time-consuming manual processing with an on-line form and electronic processing. The on-line form will be easy to complete, and will include a help function to assist users. As well, the system will screen for errors, eliminating the need to review, correct, and resend forms. It will thus provide significant time savings for lab officials.

Canadians will also benefit from the enhanced protection the Human Pathogens Import Permit Tracking System will provide. Public security will be improved, as all imports of human pathogens into the country will be traced. Security establishments such as the Royal Canadian Mounted Police will be able to quickly access the information they would require in the face of any potential bio-terrorist threat. Health Canada officials will have the ability to store and track permits, suppliers, and lab information, resulting in faster and more accurate processing and issuing of permits.

Information on air quality

Air pollution has significant potential to harm both the environment and human health. The National Air Pollutants Surveillance (NAPS) Network is a federal/provincial/territorial program that measures air pollution in Canada. The network provides important information on common pollutants to which Canadians may be exposed from the air they breathe. It provides the basis for evaluating air pollution control strategies, identifying urban air quality trends, and for warning of emerging air pollution issues.

In 2003, the Government of Canada expanded the availability of Web tools allowing the transfer of data to and from the NAPS database to its partners. A NAPS Web site was also launched. Through this site, Canadians can use maps to find and visualise air pollutants information; it also provides interactive annual frequency, annual means, and National Air Quality Objectives (NAQO) data reports. In 2004, more detailed maps, postal code links, and pollution trend information will be added to the NAPS Web site.

The Government of Canada is also improving access to environmental information through the development of the National Pollutants Release Inventory (NPRI), which uses Web-based



interactive mapping and querying tools. These tools allow Canadians to identify both the pollutants that are released into their communities as well as their sources. Over time, the types of searches that are possible through the NPRI – including at the community level – will be expanded, and the database will be updated with additional pollutant release information from industrial and non-industrial sources.

Benefits and tax programs for individuals

Each year, the Canada Revenue Agency (CRA) administers more than \$11 billion in federal, provincial, and territorial benefits programs, reaching more than 10 million Canadians. In 2003, CRA introduced "My Account", which provides easy and secure on-line access to personal benefits and tax information. Using this service, Canadians can now view information such as details about Canada Child Tax Benefit and related provincial and territorial program payments, GST/HST credit and related provincial program payments, tax refund and balance owing, tax returns filed and related adjustments requested, tax instalment and account information, and RRSP, Home Buyers, and Lifelong Learning Plans. In the near future, Canadians will be able to use "My Account" to access more detailed benefits and tax information. "My Account" will also be the way in which they access other services that are already available on-line, such as requesting changes to their individual tax returns or changing their contact information (using the Address Changes On-line service).

Through its Income Verification Project, CRA has also introduced a new electronic process to transfer income information to provinces and territories. This information is necessary in order to verify eligibility for income-tested support programs. The transfer is quick and secure, and requires the specific authorisation of the clients involved. To date CRA has established partnerships with about 25 provincial and territorial ministries and social service agencies to use this system, which in the future may be used as a model for other services.

Both "My Account" and the Income Verification Project provide significant benefits to individuals. "My Account" expands the level of service available, and consolidates much of the information that Canadians request and need most often. Further, what they see on-line matches what CRA employees see on their screens, improving communication and understanding. Electronic income verification significantly decreases both the turnaround time for processing requests, and the likelihood of errors in the calculation of benefits. This helps ensure that clients receive the benefits to which they are entitled in a timely manner, contributing to their economic well-being.

Veterans' pensions and health care

Veterans Affairs Canada (VAC) has offered an electronic service delivery option to its clients for more than a decade. More than three-quarters of their clients now receive their pension and allowance cheques through electronic direct deposit to accounts rather than by printed cheques.

In 2003, VAC conducted a pilot of the nursing forms component of its on-line health assessment system. Other components include medical and occupational therapist assessment forms. They will be fully implemented upon completion of the Secure Channel authentication process to ensure privacy protection. On-line submissions of health assessments will provide clients with significant time savings, as VAC will no longer have to wait to receive the appropriate forms from health care providers by mail. They will also reduce data entry errors, ensuring that clients receive the health care they need without delay.

In 2004, clients will also be able to apply for disability pensions on-line, either for new entitlements or for a review of existing ones. They will also be able to enquire about the status of their disability pension claims using the Secure Channel common registration service.

Passports

In the post-9/11 world, the Government of Canada is taking steps to improve the security of passports and other vital documents. During the summer of 2003, the Passport Office piloted the e-Link System with the Province of British Columbia (BC). This system allows Passport Office staff to check birth certificates against information held in the BC vital statistics database. It confirms Canadian citizenship in real time, providing greater security for travelers while also accelerating the approval process for legitimate passport holders.

The Passport Office is currently developing a service that will allow Canadians to input basic information for their passport on-line; the expectation is that it will be in place by August 2004. In every office, a queue will be dedicated to people that have submitted information on-line. This will improve service by reducing transaction turnaround time at offices, since information will already be available for employees.



The longer-term goal is to allow Canadians to renew their passports on-line, while guarding against fraud or misuse, including submitting digital photos and signatures, payments, viewing passport status, and changes of address. Not having to go to a Passport Office for renewals will greatly improve the convenience of the service; and electronic processing will reduce transaction turnaround time.

For Businesses

Business tax

The Canada Revenue Agency (CRA) is developing self-serve channels for its business tax clients. It currently offers: on-line business registration services; Internet filing for corporate income tax returns; TELEFILE and Internet filing for the GST/HST credit (up to \$10,000) and nil returns; Internet filing for T4 returns; and TeleReply for Payroll Deductions nil remittances. Financial institutions offer telephone and Internet payments for most of these programs. In turn, financial institutions can generally transfer these payments to CRA using electronic mechanisms, regardless of whether the payment was made in-person or electronically, or whether it was made on behalf of an individual or a business. A Business Client Communication System allows clients to make certain requests electronically. CRA also offers an Interactive Information Service for small- and medium-sized business clients, allowing them to find the information they need on-line through a user-friendly question-and-answer process.

In 2004-05, the Business Client Communication System will be enhanced, permitting electronic delivery of client-requested and automatically created responses. Excise clients will be able to file, amend, and view returns on-line; and third party agents will be able to register for corporate Internet filing. As well, the Interactive Information Service will be expanded to include tax professionals and large corporations.

On-line business tax services provide both clients and CRA with significant time savings. For example, business registrations that in the past used to take days to complete can

Business tax (cont'd)

now be done in one on-line session lasting less than an hour. CRA can process electronic returns in about half of the time it otherwise would take, at the same time avoiding many of the errors and subsequent adjustments associated with processing paper returns. Based on a recent survey, 82% of clients think that CRA's on-line business information is clear, and 86% that it is complete; 93% indicate that they have no security concerns in using business tax services on-line.

International development

The Government of Canada commits more than \$2.3 billion to international development assistance projects per year. As the principal federal organisation responsible for delivering Canada's Official Development Assistance program, the Canadian International Development Agency (CIDA) is in the process of creating a suite of on-line tools to facilitate delivery of international development projects.

One of the on-line tools now available for selected organisations is the "Partner Room", a "virtual workspace" that allows organisations working with multiple partners to manage the entire project proposal cycle on-line – from registration, creation, and staging to submission of proposals electronically. The "Partner Room" includes intuitive navigation features, program-specific templates to capture information requirements, pre-population of proposal data fields where appropriate throughout the proposal cycle, and specific help fields to assist in the completion of proposals. Benefits include easier collaboration among proposal stakeholders, a simplified proposal process, and time savings resulting from an automatic data validation function that provides proponents with instant feedback.

In 2004, the "Project Room" will be launched. This second on-line tool will provide CIDA's employees with a "virtual workspace" for proposal management – from initial reviews and assessments to project approval and generation of contracting documents. Through the "Project Room", CIDA employees will also have easy on-line access to information on historical and current vendor projects related to international development, and will have a single point of access to all project-related documentation. In doing this, CIDA is aiming to reduce the cost and complexity of project management for all project partners, allowing employees and partners to shift their focus from routine transactional processes to knowledge-based work.



Aboriginal business programs

The Government of Canada provides financial support, information, and other resources to Aboriginal Canadians who want to start or expand a business. Funds in the form of equity contributions or loans are available for activities ranging from business planning to marketing. Clients can now complete their statements of intent for funding applications on-line; they can save incomplete statements, developing them over time as their schedules permit, attach supporting documentation, and obtain the contact information of the development officer responsible for their projects. In 2004, it will be possible to submit claims for funds on-line.

Clients who complete statements of intent on-line report that they are able to submit more complete applications, as they have access to additional background information. This information also allows them to make more informed decisions about the appropriateness of submitting applications.

A Modern Government

Budget information

Federal budgets affect the lives of all Canadians; it is therefore important that citizens have easy access to these documents. On-line versions of budgets reach a much wider audience than do paper versions. They also provide quicker and more convenient access to information, and include features that are not possible in paper versions.

In addition to the budget itself, Internet users can access supplementary information in a range of formats, such as a budget speech livecast, video of the Minister explaining budget details, a narrated electronic presentation, and a tax savings calculator. In recent years, parts of the budget have been formatted so that they are accessible using Personal Digital Assistants. The most recent on-line versions of the budget have also included "quick links", a simple index of major budget issues that link directly to the relevant section of the budget. This feature is not possible in the paper version,

Budget information (cont'd)

as the budget changes up to the moment it goes to print; electronic publishing, however, is flexible enough to make indexing possible.

Overall, more than 500,000 Canadians access the on-line version of the budget each year. This has allowed the Government of Canada to reduce the number of paper copies that it prints (by law, it must print some 35,000 copies), realising significant cost savings while at the same time improving service to Canadians.

Government Procurement

To streamline the way it conducts business, the Government of Canada is working towards putting its complete procurement and asset disposal lifecycle on-line. For example, vendors who would like to provide goods and services to the public sector can now use the Government Electronic Tendering Service, known as MERX™. It contains a comprehensive list of all current business opportunities. Various subscription service packages are also available; vendors who subscribe can receive, for example, automatic notification of opportunities that may be of interest, the ability to order documents directly, various account management tools, and strategic information. One of the key benefits is that, by providing easy access to contract opportunities tendered by the public sector, MERX™ creates a "level playing field" for businesses regardless of size or experience.

Canadians who want to purchase surplus public sector equipment and materiel can visit the Crown Assets Distribution Web site, which includes sales schedules, pictures and descriptions of featured items, and an e-mail notification feature alerting clients when items of interest are available for purchase. Through increased sales, this on-line service has allowed the Government of Canada to reduce the number of warehouses containing surplus materiel, resulting in cost savings of about \$3 million per year.

In 2004, the Government Travel Portal – a single point of access for federal employees for travel information, planning, reservations, and approvals – will be launched. The expectation is that this travel service will reduce administrative time related to travel by 25%, and will reduce associated costs by 11%. By 2005,



the Government of Canada Marketplace will be available for use by federal employees. It will facilitate the exchange of goods, services, and other assets between suppliers and government buyers – it will post catalogues and automate routine and mass purchases. The expectation is that this electronic marketplace will reduce government-wide administrative costs related to purchasing by 50%.

Drafting and publication of legislation

The Department of Justice, in collaboration with the House of Commons and the Senate, is developing a Legislative Information Management System (LIMS). This will modernise the legislative process, providing a secure on-line environment for drafting federal bills.

To date, four bills have been developed using this new system. The Department is now developing a similar drafting environment for federal regulations. In 2004, it will also launch a revamped Web site that uses LIMS ("point in time" technology) to provide access to the most recent legislative information.

LIMS will provide significant benefits not only to the Government of Canada, but also to the legal community, policy makers, and the public. For example, it will provide access to bills and statutes either in the official language of choice or in a bilingual format; and it will provide access to updates on a weekly basis rather than the current average of six months.

Appendix A

Allocation of Central Funds by Component (as of December 2003)

\$ Thousands

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Common Secure Infrastructure	32,490	107,299	115,731	136,900	79,410	0	471,830
Gateways and Subject/Audience Portals	5,341	23,945	16,400	17,745	16,855	15,000	95,286
On-line Service Delivery	8,672	89,216	48,235	58,026	40,821	16,917	261,887
Policies and Standards	5,063	3,934	13,000	13,000	11,500	4,500	50,997
Total	51,566	224,394	193,366	225,671	148,586	36,417	880,000

Note: numbers are rounded to the nearest thousand.



Allocation of Central Funds by Department/Agency and Component (as of December 2003)

\$ Thousands

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Agriculture and Agri-Food Canada							
• Gateways/Portals		612	400				1,012
• On-line Service Delivery		4,327					4,327
Canada Customs and Revenue Agency							
• On-line Service Delivery	3,345	15,330	14,829	14,802			48,306
• Business Case			200				200
Canadian Economic Development Agency for Quebec Regions							
• On-line Service Delivery		25					25
Canadian Heritage							
• Gateways/Portals		400	40	283			723
• On-line Service Delivery	90	2,081	200	400			2,771
Canadian Institutes of Health Research							
• Gateways/Portals		132					132
• On-line Service Delivery		220					220
Citizenship and Immigration Canada							
• Gateways/Portals		1,155	400	300			1,855
• On-line Service Delivery	161	278	1,100	500			2,039
• Business Case			230				230
Communication Canada							
• Gateways/Portals			2,970	1,615			4,585
• On-line Service Delivery			1,000	1,300	100		2,400
Department of Foreign Affairs and International Trade							
• Gateways/Portals	402	2,932	2,370	1,929			7,633
• On-line Service Delivery	29	2,603	900	2,224	5,528	1,917	13,201

\$ Thousands

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Environment Canada							
• Gateways/Portals		1,000	20				1,020
Federal Court of Canada							
• Business Case	50	150					200
Health Canada							
• Gateways/Portals		1,672	500				2,172
• On-line Service Delivery	790	5,829	3,115	3,970	5,515		19,219
Human Resources Development Canada							
• Gateways/Portals	328	7,203	3,650	5,081			16,262
• On-line Service Delivery	1,551	24,991	15,000	15,500			57,042
Indian and Northern Affairs Canada							
• Gateways/Portals			300	348			648
• On-line Service Delivery		3,300	1,763	1,500			6,563
• Business Case			200	125			325
Industry Canada							
• Gateways/Portals	782	2,007	2,800	2,854			8,443
• On-line Service Delivery	625	5,879		3,156	875		10,535
• Business Case			200				200
Justice Canada							
• Gateways/Portals		660	65				725
• On-line Service Delivery		700	2,571	2,997			6,268
National Defence/Communications Security Establishment							
• Common Secure Infrastructure	5,565	10,335	10,050	6,350			32,300
Natural Resources Canada							
• Gateways/Portals				555			555
• On-line Service Delivery		300					300
• Business Case			200				200



\$ Thousands

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Parks Canada							
• On-line Service Delivery		850					850
Public Works and Government Services Canada							
• Common Secure Infrastructure	15,641	64,570	93,830	117,050	8,000		299,091
• Gateways/Portals	3,622	3,600	1,200	2,862			11,284
• On-line Service Delivery	1,806	16,436	2,977	4,898	500		26,617
Royal Canadian Mounted Police							
• On-line Service Delivery	225	338					563
Solicitor General							
• Gateways/Portals		200	15	535			750
• On-line Service Delivery		301					301
Statistics Canada							
• Gateways/Portals	55	554					609
• On-line Service Delivery		2,603	1,600	1,800	1,000	500	7,503
Supreme Court of Canada							
• On-line Service Delivery		375					375
Transport Canada							
• On-line Service Delivery		300					300
Treasury Board of Canada Secretariat							
• Common Secure Infrastructure	11,284	32,394	11,851	13,500	12,000		81,029
• Gateways/Portals			870	800			1,670
• On-line Service Delivery				2,953	1,985		4,938
• Policies and Standards	5,063	3,934	13,000	13,000	11,500	4,500	50,997
Veterans Affairs Canada							
• Gateways/Portals	152	1,818	800	583			3,353
• On-line Service Delivery		2,000	1,750	1,900	1,750	1,750	9,150
• Business Case			400				400

\$ Thousands

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Funds to be allocated to departments/agencies for GOL components upon final approval by Treasury Board							
• Common Secure Infrastructure					59,410	59,410	
• Gateways/Portals					16,855	15,000	31,855
• On-line Service Delivery					23,568	12,750	36,318
Total	51,566	224,394	193,366	225,671	148,586	36,417	880,000




Appendix B

GTEC awards

GTEC is an annual week-long conference bringing together program managers and information technology developers from all levels of government and the private sector in Canada. It provides a series of awards for excellence and innovation in enabling and managing e-government within the public sector. Below is a list of federal services that won awards in 2003.

- **For innovative service delivery to citizens and businesses:** GOLD, Employment Insurance Appli-Web, Human Resources Development Canada; SILVER, Electronic Data Reporting Security Infrastructure, Statistics Canada; BRONZE, Our Gift to Canada/e-Health Forms On-line, Veterans Affairs Canada
- **For enhancing government operations:** GOLD, EFILE On-line Plus, Canada Customs and Revenue Agency; SILVER, Permanent Resident Card, Citizenship and Immigration Canada; BRONZE, Port Facilities Information Register - Quebec Region, Transport Canada
- **For securing and managing information assets:** GOLD, PRISM: A Technology Program for Managing Procedural Information at the House of Commons; SILVER: Virtual Trade Commissioner, Department of Foreign Affairs and International Trade; BRONZE, Interactive Information Service, Canada Customs and Revenue Agency
- **For strategic information management:** GOLD, Developing the Information Management Infrastructure to Support Modernising Services for Canadians, Human Resources Development Canada
- **For enabling e-government in Canada:** GOLD, Authentication Services/ePass Canada, Treasury Board of Canada Secretariat and Canada Customs and Revenue Agency
- **For innovative cross-jurisdictional e-government projects:** BRONZE, Canada-US Initiative for Marine Cargo, Canada Customs and Revenue Agency
- **For implementing medium to large IT projects:** GOLD, Tactical Command, Control, and Communications System, National Defence
- **For managing the human dimensions of e-government:** BRONZE, Information Technology Branch Workplace Wellness Program, Canada Customs and Revenue Agency



Appendix C

Gateways and portals

The Canada Site includes the following portal:

- About Canada

The Canadians Gateway includes the following portals:

- Aboriginal Peoples
- Canadians Living Abroad
- Children
- Consumer Information
- Culture, Heritage, and Recreation
- Economy
- Environment, Natural Resources, Fisheries and Agriculture
- Financial Benefits
- Health
- Identification Cards
- Jobs, Workers, Training and Careers
- Justice and the Law
- Newcomers to Canada
- Persons With Disabilities
- Public Safety
- Rural and Remote Services
- Science and Technology
- Seniors

- Taxes
- Travel at Home and Abroad
- Youth

The Business Gateway includes the following portals:

- Business Start-up
- Business Statistics and Analysis
- E-Business
- Exporting/Importing
- Financing
- Human Resources Management
- Innovation/Research and Development/Technology
- Regulations
- Selling to Government/Tenders
- Tax

The Non-Canadians Gateway includes the following portals:

- Canada and the World
- Doing Business with Canada
- Going to Canada



Appendix D

This Appendix contains a range of information on the services that departments and agencies are developing as part of the Government On-Line (GOL) initiative – which services are complete, the level of functionality they currently offer to clients as well as their targets for 2005, take-up information, and whether they have recently done a client satisfaction survey.²

The target level of functionality established for each of the 130 GOL services will be the key measure of success in terms of the Government of Canada's commitment to put the most commonly used federal services on-line by 2005. Current and planned levels of functionality are established and reported using the following self-assessment tool.

Self-assessment tool – information services

Publish basic information (push)

- 1. Web presence:** Summary information about the service is available on-line, e.g., contact numbers, office locations and hours of operation, a general description of the service, etc.
- 2. Basic reference:** Some basic documents are on-line. In many cases, however, clients still need to use off-line sources to access these documents.
- 3. Reasonably complete reference:** A reasonably complete set of these basic documents are available on-line. In addition, processes are being considered/developed to ensure that on-line information remains well-managed, that it remains accurate and up-to-date (e.g., content management systems).

²Data in this Appendix was current until December 11, 2003. On December 12, 2003, there was a reorganisation of departments and agencies, including of Canada Customs and Revenue Agency, Canadian Heritage, Communication Canada, Department of Foreign Affairs and International Trade, Environment Canada, Health Canada, Human Resources Development Canada, National Defence, Public Service Commission, and Public Works and Government Services Canada. This reorganisation has affected which departments or agencies are responsible for which services. The revised list of departments and agencies participating in the GOL initiative, and the specific services for which they are responsible, will be finalised in 2004.

Customise information holdings (push/pull)

4. **Deepening of holdings:** Information is increasingly put on-line in response to client needs/requests; there is an emphasis on making information available to clients that is otherwise difficult to access, hidden, or not available through off-line sources. As well, processes are being established to ensure that on-line information remains accurate and up-to-date.
5. **Segmentation:** Clients are increasingly segmented into sub-groups and information is increasingly tailored for them based on a broad range of user characteristics. Text is written in a plain language style that can be easily understood by the client group for which it is intended, different media are used to communicate information, and specialised portals are developed where appropriate. In addition, some on-line interaction between clients and service providers is possible. For example, clients can submit requests for reports, surveys, etc., and receive automatic confirmation-of-receipt notices. Other interactive tools are available on-line, but most specific questions are still answered through off-line channels.
6. **Interactive tools:** Clients can use a full range of interactive tools to receive customised information on-line. These tools can include, for example, database queries (including cross-tabulation requests), calculators, mapping tools, intelligent response systems, real-time discussions, etc. Live and automatic navigational aids facilitate the use of on-line services, where appropriate. E-mail management systems are in place to deal with the growing volume of correspondence, including the increasingly detailed questions as information becomes more readily available.

Provide client-defined access to information (pull)

7. **Customised profiles:** Individual clients can establish multiple profiles on-line and receive information based on these profiles. Subject to privacy guidelines, they can also receive unprompted suggestions, updates, and other information based on their user histories, traffic patterns, etc.
8. **Partial synthesis:** Individual clients have partial capability to pull information from diverse on-line sources, and they have some tools to combine or synthesise it in order to create new information products.
9. **Reasonably complete synthesis:** Individual clients have reasonably full capability to pull and synthesise information from diverse sources, which allows them to conduct detailed research on-line. They can access more complete and reliable information on broad policy



objectives or societal outcomes – e.g., safer communities, a cleaner environment, etc. This includes not just high level trends and other summary data, but also the reports behind these summaries, raw data, and other information on the specific programs that are thought to contribute to the achievement of these objectives. Not only are there multiple levels of information, clients are also able to choose the level that is appropriate for them, thus contributing to greater transparency, accountability, and engagement.

Self-assessment tool – transaction services

Publish (passive/passive)

1. **Web presence:** Summary information about the service is available on-line, e.g., contact numbers, office locations and hours of operation, a general description of the service, etc.
2. **Basic reference:** Some basic documents relating to the service are on-line, e.g., policies, regulations, laws, most commonly used forms, etc. In many cases, however, clients still need to use off-line sources to access these documents.
3. **Reasonably complete reference:** A reasonably complete set of these basic documents are available on-line. In addition, processes are being considered/developed to ensure that on-line information remains well-managed.

Interact (active/passive)

4. **Partial communication:** Some clients can communicate on-line with the service provider. For example, they can submit basic forms or documents. There is no confirmation of status, however, and clients receive the details of any outstanding issues through off-line sources.
5. **Full communication:** All clients can communicate on-line with the service provider. In addition, some interactive tools are available on-line to respond to queries, but off-line sources are still an important source of information and guidance.
6. **Reasonably complete interaction:** All clients can submit a full range of information relating to their transaction, and receive individualised responses to their submissions, where appropriate. There is a reasonably complete set of interactive tools to respond on-line to queries. Live and automatic navigational aids facilitate the use of on-line services, where appropriate. E-mail management systems are in place to deal with the growing volume of correspondence.

Transact (active/active)

- 7. Partial completion:** Clients can complete a transaction on-line; something binding takes place between them and the service provider. This transaction is either partial – for example, clients can complete an application on-line, but need to use off-line sources to submit supporting documents or to process the application – or not available to everyone – for example, the transaction is in the pilot stage, or is being rolled out in phases.
- 8. Full completion:** All clients can fully complete a binding transaction on-line. Confirmation of the transaction, however, does not happen until a later date, and may occur through off-line sources.
- 9. Full completion in real time:** All clients can fully complete a binding transaction in real time without leaving the service provider's Web site. Confirmation of the transaction is instantaneous, and occurs either on-line or through an e-mail.

Information services

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003 ³				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person			Mail
Agriculture and Agri-Food Canada										
No	Agri-food Trade	7	8	1,000,000	0	0	0	3,184	No	No
Yes	Business Risk Management	4	4	225,000	0	175,000	175	80,000	No	No
Yes	Food Safety and Quality	3	3	118,318	0	0	0	0	No	No
Yes	National Land and Water Information	3	3	4,164	0	0	0	0	No	No
No	Science Research and Development	5	7						No	No
Atlantic Canada Opportunities Agency										
No	Information Sharing and Exchange	4	8	239,000	0	47,000	16,000	13,000	Yes	No
Canadian Centre for Management Development										
Yes	Campusdirect	7	7	8,000	0	3,500	0	0	No	No
Canadian Economic Development for Quebec Regions										
No	Information Services			671,473	0	30,251	18,840	0	Yes	Yes
	• CEDQ On-line	4	5							
	• Internet Site	4	8							

Some services in this table are still in the development stage leading towards their targets for 2005. Other services have just been launched. Both of these factors affect the reported volume of interactions through the Internet in 2003.

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client-government interactions by channel in 2003					Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person	Mail			
Canadian Heritage											
Yes	Active Citizenship and Civic Participation <ul style="list-style-type: none">• Consultation Portal	6	6	60,000	0	0	0	0	Yes	Yes	
Yes	Canadian Content (Knowledge and Information) <ul style="list-style-type: none">• Canadian Conservation Institute• Canadian Heritage Information Network• Preserving My Heritage• Virtual Museum of Canada	6	6	95,000	0	2,800	250	25	Yes	No	
No	Cultural Participation and Engagement <ul style="list-style-type: none">• Canadian Cultural Observatory (launched mid-November 2003)• Culture.ca (Canada's Cultural Gateway)	8	8	1,504,175 124,470 6,250,000	0	1,186 5,219 0	528 0 0	138 800 0	No	No	
Canadian International Development Agency											
No	Policy Development and Consultation <ul style="list-style-type: none">• Electronic Consultation• Knowledge Networks	5	7						No	No	
No	Web-based Program and Policy Information	7	8								
		5	6						No	No	

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003					Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person	Mail			
Citizenship and Immigration Canada											
Yes	Management of Access to Canada	4	4	55,100	0	55,100	55,100	55,100	No	No	
Communication Canada											
No	Government of Canada Publications On-line	6	7	2,670,720	0	60,000	0	216,000	No	No	
Department of Foreign Affairs and International Trade											
Yes	Assistance to Canadians Abroad	4	4	815,000	0	1,030,000	1,250,000	2,800	Yes	No	
Yes	Public Diplomacy Services	4	4	3,000,000	0	0	0	0	Yes	No	
Environment Canada											
No	Information on Air Quality and Pollutants										
	• National Pollutant Release Inventory	5	6	5,915	0	311	0	0	No	No	
No	Water	5	6	787,284	0	500	100	3,000	No	No	
No	Weather Information	6	7	120,027,000	30,000,000	27,000	1,000	13,000	Yes	Yes	

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Finance Canada

Yes	Budget Information	7	7					No	No
Yes	Consultations Information	7	7					No	No
Yes	Finance Legislation Information	5	5					No	No
Yes	Other Information Updates	7	7					No	No
Yes	Tariff Policy Information	7	7					No	No
Yes	Tax Policy Information	7	7					No	No

Fisheries and Oceans Canada

No	Fisheries and Oceans Portal	4	6	150,000	0	0	0	No	No
No	Maritime Safety Information	3	4					No	No
No	Understanding Canada's Waters and Aquatic Resources	3	5	144,000	0	4,000	1,000	No	No

Health Canada

No	First Nations and Inuit Health							Yes	No
	<ul style="list-style-type: none"> First Nations and Inuit Primary Care Electronic Health Record Provincial/Federal First Nations Telehealth Project 	4	7						
No	Health Information and Knowledge Management	3	6	12,320,560	3,600	61,020	502	No	No
Yes	Health Promotion	5	5					Yes	Yes
No	Health Protection	4	7					Yes	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Human Resources Development Canada

No	Canada Education Savings Grants							No	No
	• Financial Post-Secondary Calculator	6	6	118,000	2,200	22,500	0	1,000	
	• Forms	3	3						
	• Promoter Training	5	5						

Indian and Northern Affairs Canada

No	Northern Environmental Management and Protection	3	5	18,000	0	1,400	200	400	No
No	Access to Corporate Information	6	7	350,000	0	12,000	0	750	No

Industry Canada

Yes	Business Intelligence Products - Strategis	8	8	14,138,292	0	16,721	0	16,721	Yes
Yes	Canadian Business Service Centres	7	7	3,849,000	39,000	171,000	140,000	29,000	Yes
Yes	Consumer Services	8	8	460,000	0	300	0	0	Yes
Yes	Corporate Name Search - NUANS (Newly Upgraded Automated Name Search)	9	9	170,000	0	0	0	0	No
Yes	Information Highway Applications	6	6	339,500	0	3,500	3,500	3,500	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Justice Canada

No	Legislation Information Management System	4	6	2,997,849	0	0	0	No	No
Yes	Public Participation	5	5					No	No

National Defence

No	Communications	4	6	4,044,000	10,000	549,450	8,000	No	No
No	Critical Infrastructure Protection	4	6	575,888	0	0	0	No	No
No	Emergency Management	4	5	575,888	0	0	0	No	No
No	Information Technology Security	4	5					No	No

Natural Resources Canada

No	Access to NRCan's Information and Services	6	6					Yes	No
Yes	Geographical Applications: maps, satellite images, surveys, etc.							Yes	No
	• Atlas	9	9						
	• Geoconnections	9	9						
No	NRCan's Knowledge Products							No	No
	• Climate Change	4	5						
	• Safety and Security	4	6						
	• Sustainable Development (Manage and Preserve Our Natural Resources)	4	6						

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		
Natural Resources Canada (cont'd)									
No	Scientific & Technical Data and Publications							No	No
	<ul style="list-style-type: none">Collect scientific data and report holdingsPublish reports, maps, studies, papers, etc.	6	6						
		6	6						
Privy Council Office									
Yes	Prime Minister's Correspondence	5	5	473,199	0	29,900	0	1,130,778	No
Yes	Privy Council Office Web Site	5	5	9,798	0	0	0	46,933	No
Public Works and Government Services Canada									
No	Information and Communications Support	5	6	4,456,000	0	139,000	83,000	28,000	Yes
Royal Canadian Mounted Police									
No	Community, Contract, and Aboriginal Policing	4	5					No	No
No	National Police Services	4	5					No	No
No	Resource and Information Management	3	4					No	No
Statistics Canada									
Yes	Communications and Dissemination	9	9					Yes	Yes
Yes	Stakeholder Relationships	5	5					Yes	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total volume of client- government interactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005	Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		
Treasury Board of Canada Secretariat									
No	Information on the Management of the Federal Government			93,870,095	0	12,792	0	5,000	No
	• Estimates	5	6						
	• TBS Web Site Redesign	5	7						
Transport Canada									
No	Transportation Awareness	4	7					No	No
	• Access to Travel			20,000	0	0	0	0	
	• Marine Services On-Line			7,000	0	0	0	0	
Veterans Affairs Canada									
No	Canada Remembers	4	4	1,000,000	0	0	1,045,000	1,700	No
Western Economic Diversification Canada									
No	Information Sharing and Exchange Service	4	6	1,695,000	0	120,000	243,000	363,000	No

Transaction services

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003 ^a					Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person	Mail			
Atlantic Canada Opportunities Agency												
No	Grants and Contributions Funding	7	8	22,000	70	0	5	10	15	No	No	
Canada Customs and Revenue Agency												
No	Business Tax	7	8							Yes	Yes	
	• Business Registration			374,000	35	0	24	11	30			
	• Business Tax Payments				4	0	0	44	52			
	• Corporate Income Tax			1,388,000	0	0	0	0	100			
	• Excise and Other Levies			8,000	0	0	0	0	100			
	• GST/HST			2,100,000	1	9	0	3	87			
	• Information Returns			1,356,000	20	0	0	0	80			
	• Information Services				0	18	82	0	0			
	• Payroll Remitting and Filing			1,500,000	22	0	0	53	25			
	• Personalised Access				0	18	82	0	0			

Note that the percentage of clients completing transactions on-line is dependent on, for example, the level of on-line functionality of the service in question, as well as the date it was launched. Some services in this table are still in the developmental stage, leading towards their targets for 2005. Other services have just begun to offer their clients on-line transactional capability. Both of these factors affect the reported percentages by channel in 2003. It is also important to note that the percentage distribution across channels is from the client's perspective. In some instances, therefore, transactions reported as done through the in-person channel involve the transfer of data to departments and agencies electronically, thus capturing the benefits of this channel; an example of this would be payments remitted at a client's financial institution.

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003					Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person	Mail			
Canada Customs and Revenue Agency (cont'd)												
No	Charities	4	4	79,171						Yes	Yes	
	<ul style="list-style-type: none">Information Regarding Charities ProgramServices for Charities and General Public Use				0	0	97	0	3			
No	Customs	8	8		0	0	0	0	100		No	
	<ul style="list-style-type: none">Commercial CustomsTraveller/Passenger Customs			170,606	97	0	0	0	3	0		
					0	0	0	0	100	0		
No	Family and Individual Benefits	7	7							Yes	No	
	<ul style="list-style-type: none">Child and Family BenefitsIndividual Identification Services			12,500,000 3,000,000	5 2	49 0	46 63	0 2	0 33			
No	Individual Tax	8	8							Yes	Yes	
	<ul style="list-style-type: none">Assessing and Filing ServicesAssessing and Filing Services for Non-ResidentsIndividual Tax PaymentsInformation ServicesPersonalised Access			23,843,675 313,045 3,294,422	39 0 8 68 21	3 0 0 5 13	0 0 0 27 66	0 0 38 0 0	58 100 54 0 0			
No	Redress Services	3	7	78,209	0	0	0	0	0	100	No	No
No	Rulings	4	4	6,614	0	0	0	0	0	100	Yes	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Canadian Economic Development for Quebec Regions

No	Financial Programs	3	7	12,900	15	0	45	25	15	No
----	--------------------	---	---	--------	----	---	----	----	----	----

Canadian Firearms Centre

No	Canadian Firearms Program	8	8							No
	• Applications for Registration of Firearms			598,637	65	0	0	0	35	
	• Applications for Transfer of Firearms			6,157	4	0	94	0	2	
	• Information Change for Licensed Individuals			102,363	33	0	60	0	7	
	• Status Query Applications - Licence and Registration			22,963	7	0	93	0	0	

Canadian Heritage

Yes	Financial Support Programs	3	3	4,608	0	0	0	3	97	Yes
No	Parks Canada Reservation and Ticketing System	3	9	45,000	0	0	95	1	4	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Canadian International Development Agency

No	Program Delivery								No	No
	• Collaborative Work Space	4	8							
	• Contracting	4	4							
	• Electronic Invoice	4	4							
	• Electronic Payment	7	7							
	• Electronic Proposal Submission	7	8							

Citizenship and Immigration Canada

Yes	Integration of Newcomers into Canadian Society	4	4	316,108	0	0	0	50	No	No
Yes	Protection of Refugees and Others in Need of Resettlement	3	3	35,000	0	0	0	99	No	No
No	Selection of Immigrants and Visitors to Canada			1,343,594	0	0	0	70	No	No
	• e-Address Change	7	7							
	• e-CAS	7	8							
	• e-Payment	8	8							
	• e-Transactions Business Requirements	3	3							
	• Informational Services Through the Going to Canada Cluster	3	7							

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Department of Foreign Affairs and International Trade

Yes	Export/Import Controls Systems	9	9	50	100	0	0	0	No	No
No	Passport Services	6	6	2,400,000	0	0	0	91	Yes	Yes
No	Trade Commissioner, Electronic Client Relationship Management	5	8	80,000	57	0	0	15	Yes	No

Environment Canada

No	Regulations and Permits	6	7		70	0	30	0	Yes	No
----	-------------------------	---	---	--	----	---	----	---	-----	----

Fisheries and Oceans Canada

Yes	Licensing								No	No
	• National Recreational Fishing Licensing System	3	3	349,000	0	0	0	100	0	
	• Payment for Commercial Fishing Licences	3	3	60,000	0	2	0	98	0	

Human Resources Development Canada

No	Canada Pension Plan (CPP)	6	6	129,000	48	0	0	52	0	Yes	No
	• Canadian Retirement Income Calculator										
	• Other Streamlined CPP Benefit Applications	3	4	573,750	0	0	59	1	40		
	• Statement of Contributions	5	9	116,366	8	0	46	0	46		

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Human Resources Development Canada (cont'd)

No	• Streamlined CPP Retirement Application	3	9	470,325	1	0	65	1	33	
	• Tax Information Slips	3	9	50,250	0	0	50	0	50	
	• View and Update - My Pension Account	3	9	705,000	0	0	46	2	52	
	Canada Student Loans Program			360,000	0	0	0	0	100	No
	• Financial Planning Tools	4	4							
	• Learning Planning Tools	5	5							
	• Loan Application Tools	3	4							
	• Loan Management Tools	4	7							
	• Loan Planning Tools	4	4							
	• Loan Repayment Tools	4	4							
No	Employment Insurance Services for Individuals			2,830,000	40	0	15	35	10	No
	• Appli-Web	7	9						Yes	
	• Interdec	7	9							
No	Employment Services								No	No
	• Electronic Labour Exchange	3	3	150,000	100	0	0	0	0	
	• Employment Services Funding Programs	3	3		0	0	30	50	20	
	• Foreign Worker Services	3	5	103,000						
	• Job Bank	9	9	2,000,000	97	0	3	0	0	
	• National Labour Market Information Service	6	6	50,000	100	0	0	0	0	

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person		

Human Resources Development Canada (cont'd)

No	Federal Mediation and Conciliation Services	6	7	4,000	0	0	0	0	100	Yes
Yes	Labour Transaction Services	6	6	8,500	40	0	0	50	10	No
Yes	National Homelessness Initiative	4	4	2,500	32	0	0	0	68	No
No	Old Age Security Pensions (OAS)									No
	<ul style="list-style-type: none"> Streamlined, Automated and On-line Guaranteed Income Supplement Applications 	3	3	292,500	0	0	40	2	58	
	<ul style="list-style-type: none"> Streamlined and On-line OAS Benefits 	3	9	591,000	1	0	63	2	34	
	<ul style="list-style-type: none"> Tax Information Slips 	3	9	50,250	0	0	50	0	50	
	<ul style="list-style-type: none"> View and Update - My Pension Account 	3	9	667,500	0	0	51	5	44	
No	Record of Employment on the Web	7	9	3,000	20	0	0	10	70	Yes
Yes	Social Insurance Number	5	5	1,500,000	1	0	0	90	9	No

Indian and Northern Affairs Canada

No	Aboriginal Employment	3	9	8,000	40	0	0	15	45	No
No	Environmental Management and Protection	6	6	250	50	0	0	30	20	No
No	First Nations and Inuit Transfer Payments	6	6	2,000	30	0	45	10	15	No
No	Indian Registration/Certificate of Indian Status	7	8	142,000	50	0	0	45	5	Yes
Yes	Land Management	8	8	2,000	90	0	0	5	5	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person		

Indian and Northern Affairs Canada (cont'd)

No	Northern Natural Resource Management	4	6	6,000	50	0	30	10	10	No
No	Northern Science and Technology and Circumpolar Liaison	4	7	1,000	70	0	0	0	30	No

Industry Canada

No	Aboriginal Business Development Program	4	7	600	35	0	0	15	50	No
No	Bankruptcy and Insolvency	8	8	105,000	25	0	5	1	69	Yes
Yes	Canadian Intellectual Property Office	8	8	85,500	10	0	0	0	90	Yes
Yes	Canadian Small Business Financing Act	3	3	813	0	0	0	0	100	No
Yes	Competition Bureau	7	7	50,000	10	0	76	0	14	No
No	Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario	4	7	600	5	0	0	20	75	No
Yes	Federal Incorporations	9	9	119,000	40	0	0	10	50	Yes
Yes	Filings Under the <i>Investment Canada Act</i>	8	8	545	0	0	0	0	100	No
Yes	Lobbyists Remote Registration System	8	8	2,700	99	0	0	0	1	No
Yes	Measurement Canada	7	7	2,600	10	0	80	0	10	No
No	Radiofrequency Spectrum Licensing and Certification	8	8	72,800	18	0	0	1	81	No
No	Technology Partnerships Canada	5	7	300	0	0	0	20	80	No

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person			Mail
Justice Canada											
No	Central Registry of Divorce Proceedings	3	8	160,220	0	0	0	0	No	No	
No	Family Orders and Agreements Enforcement Assistance	7	7	230,000	90	10	0	0	No	No	
No	Garnishment to Satisfy Debts	3	3	6,000	0	0	0	0	No	No	
National Defence											
No	Canadian Forces Recruiting	4	8	25,000	20	5	5	65	No	No	
No	Material Acquisition and Support	6	6						No	No	
Privy Council Office											
Yes	Congratulatory Messages from the Prime Minister	6	6	61,671	20	0	0	0	No	No	
Public Service Commission of Canada											
No	Recruitment	8	8	382,143	87	0	0	3	No	No	
Public Works and Government Services Canada											
No	Linguistic and Multicultural Services	7	7	23,000	90	0	5	5	No	No	
No	Procurement and Disposal	5	8	1,567,500	45	0	44	5	Yes	Yes	
No	Public Service Compensation	4	8	499,407	24	0	67	3	Yes	Yes	
No	Real Property Services Delivery	6	8	4,800	45	0	44	10	No	No	
No	Receiver General	7	8	323	100	0	0	0	No	No	

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person			Mail
Royal Canadian Mounted Police											
Yes	Federal Policing	6	6						No	No	
	<ul style="list-style-type: none">Delivering Education and Awareness for LifeReporting Economic Crime On-line			2,500 600							
Statistics Canada											
No	Collection								Yes	No	
	<ul style="list-style-type: none">Business and agricultural surveys covered under the Government On-Line InitiativeOther surveys, including household surveys, for which an electronic response option proves practical and appropriate	7	9								
		7	7								
Transport Canada											
No	Transportation - Licensing, Permitting, Certification Services	3	7	250,000					No	No	

Complete?	Service & Service component	Level of development:		Total number of clients in 2003	Percentage of clients completing transactions by channel in 2003				Recent client survey (whole service)?	Recent survey for the Internet channel?	
		2003	2005		Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person			Mail
Veterans Affairs Canada											
No	Pensions and Allowances, and Health Care			380,000	6	0	73	3	18	No	No
	• Health Care	7	7								
	• Pensions and Allowance Cheques	7	7								
	• VA Benefits and Health Services On-Line Project	4	8								
Western Economic Diversification Canada											
No	Grants and Contributions Funding Service	6	8	1,000	70	0	5	10	15	Yes	No

Canada 

Canada

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		

Statistique Canada

Non	Collection									Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Autres sondages, notamment auprès des ménages, pour lesquels une option de réponse électronique s'avère utile et appropriée • Sondages menés dans le cadre du GED auprès des entreprises et des exploitations agricoles 	7	7								
		7	9								

Transports Canada

Non	Transports - Délivrance de permis et services d'homologation	3	7	250 000						Non	Non
-----	--	---	---	---------	--	--	--	--	--	-----	-----

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Non	Approvisionnement et aliénation	5	8	1 567 500	45	0	44	5	6	Oui	Oui
Non	Prestation des services immobiliers	6	8	4 800	45	0	44	10	1	Non	Non
Non	Receveur général	7	8	323	100	0	0	0	0	Non	Non
Non	Rémunération de la fonction publique	4	8	499 407	24	0	67	3	6	Oui	Oui
Non	Services linguistiques et multiculturels	7	7	23 000	90	0	5	5	0	Non	Non
Non	<ul style="list-style-type: none"> • Système de commande en direct • Terrium V 										

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestati
					Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent						

Justice Canada

Non	Bureau d'enregistrement des actions en divorce	3	8	160 220	0	0	0	0	0	100	Non	Non
Non	Saisie-arrêt pour le paiement de dettes	3	3	6 000	0	0	0	0	0	100	Non	Non
Non	Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	7	7	230 000	90	10	0	0	0	0	Non	Non

Ministère des Affaires étrangères et Commerce international

Oui	Contrôles à l'exportation et à l'importation	9	9	50	100	0	0	0	0	0	Non	Non
Non	Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	5	8	80 000	57	0	0	0	15	28	Oui	Non
Non	Service des passeports	6	6	2 400 000	0	0	0	0	91	9	Oui	Oui

Patrimoine canadien

Oui	Programmes d'appui financier	3	3	4 608	0	0	0	3	97	Oui	Non
Non	Système de réservation des terrains de camping de Parcs Canada	3	9	45 000	0	0	95	1	4	Non	Non

Pêches et Océans Canada

Oui	Délivrance de permis										Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Paiement en direct pour les permis de pêche commerciale • Système national de délivrance de permis de pêche récréative 	3	3	60 000	0	2	0	98	0			
		3	3	349 000	0	0	0	100	0			

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?	
		2003	2005		Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste				
Industrie Canada													
Oui	Bureau de la concurrence	7	7	50 000	10	0	76	0	14	Non	Non		
Oui	Constitution en société de régime fédéral	9	9	119 000	40	0	0	10	50	Oui	Oui		
Non	Délivrance de licence d'utilisation du spectre des radiofréquences et homologation	8	8	72 800	18	0	0	1	81	Non	Non		
Oui	Dépôts en vertu de la Loi sur l'investissement Canada	8	8	545	0	0	0	0	100	Oui	Non		
Non	Faillite et insolvabilité	8	8	105 000	25	0	5	1	69	Oui	Oui		
Non	Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario	4	7	600	5	0	0	20	75	Oui	Non		
Oui	Loi sur le financement des petites entreprises du Canada	3	3	813	0	0	0	0	100	Non	Non		
Oui	Mesures Canada	7	7	2 600	10	0	80	0	10	Non	Non		
Oui	Office de la propriété intellectuelle du Canada	8	8	85 500	10	0	0	0	90	Oui	Oui		
Non	Partenariat technologique Canada	5	7	300	0	0	0	20	80	Non	Non		
Non	Programme de développement des entreprises autochtones	4	7	600	35	0	0	15	50	Oui	Non		
Oui	Système en direct d'enregistrement des lobbyistes	8	8	2 700	99	0	0	0	1	Non	Non		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
					Internet	Téléphone — RVH	Téléphone — agent	En personne	Poste		

Développement des ressources humaines Canada (suite)

• Service de placement électronique	3	3	150 000	100	0	0	0	0	
• Service national d'information sur le marché du travail	6	6	50 000	100	0	0	0	0	
• Services pour les travailleurs étrangers	3	5	103 000						

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Non	Programmes financiers	3	7	12 900	15	0	45	25	15	Non	Non
-----	-----------------------	---	---	--------	----	---	----	----	----	-----	-----

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Non	Service de financement des subventions et contributions	6	8	1 000	70	0	5	10	15	Oui	Non
-----	--	---	---	-------	----	---	---	----	----	-----	-----

Environnement Canada

Non	Règlements et permis	6	7		70	0	30	0	0	Oui	Non
-----	----------------------	---	---	--	----	---	----	---	---	-----	-----

Gendarmerie royale du Canada

Oui	Police fédérale	6	6	2 500						Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Projet CHOIX • Signaler le crime économique en direct 			600							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Développement des ressources humaines Canada (suite)											
Non	Sécurité de la vieillesse (SV)									Non	Non
	<ul style="list-style-type: none">• Demande de supplément du revenu garanti simplifiée et automatisée	3	3	292 500	0	0	40	2	58		
	<ul style="list-style-type: none">• Demande simplifiée de prestations de SV	3	9	591 000	1	0	63	2	34		
	<ul style="list-style-type: none">• Feuillants de renseignements fiscaux	3	9	50 250	0	0	50	0	50		
	<ul style="list-style-type: none">• Mon Compte de pension - demande et mise à jour	3	9	667 500	0	0	51	5	44		
Yes	Service de transaction de travail	6	6	8 500	40	0	0	50	10	Non	Non
Non	Service fédéral de médiation et de conciliation	6	7	4 000	0	0	0	0	100	Oui	Oui
Non	Services d'assurance-emploi pour les particuliers			2 830 000	40	0	15	35	10	Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none">• Appli-Web• Interdec	7 7	9 9								
Non	Services d'emploi									Non	Non
	<ul style="list-style-type: none">• Guichet emplois• Programme de financement des services d'emploi	9	9	2 000 000	97	0	3	0	0		
		3	3		0	0	30	50	20		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Développement des ressources humaines Canada (suite)

	<ul style="list-style-type: none">• Outils de demande de prêt• Outils de gestion de prêt• Outils de planification de l'apprentissage• Outils de planification de prêt• Outils de planification financière• Outils de remboursement de prêt	3	4									
		4	7									
		5	5									
		4	4									
		4	4									
		4	4									
Non	Régime de pensions du Canada									Oui	Non	
	<ul style="list-style-type: none">• Autres demandes simplifiées de prestations du RPC• Calculatrice du revenu de retraite canadienne• Mon Compte de pension - demande et mise à jour• Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC• État des cotisations• Feuillet de renseignements fiscaux	3	4	573 750	0	0	59	1	40			
		6	6	129 000	48	0	0	52	0			
		3	9	705 000	0	0	46	2	52			
		3	9	470 325	1	0	65	1	33			
		5	9	116 366	8	0	46	0	46			
		3	9	50 250	0	0	50	0	50			
Non	Relevé d'emploi sur le Web	7	9	3 000	20	0	0	10	70	Oui	Oui	

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
					Internet	Téléphone – RMI	Téléphone – agent	En personne	Poste		

Citoyenneté et Immigration Canada (suite)

- Changement d'adresse électronique
- État de la demande du cyberclient
- Paiement électronique
- Services d'information du regroupement Se rendre au Canada

7	7										
7	8										
8	8										
3	7										

Commission de la fonction publique du Canada

Non Recrutement

8	8	382 143	87	0	0	3	10	Non	Non
---	---	---------	----	---	---	---	----	-----	-----

Défense nationale

Non Acquisition et soutien du matériel
Non Recrutement des Forces canadiennes

6	6							Non	Non
4	8	25 000	20	5	5	65	5	Non	Non

Développement des ressources humaines Canada

Oui Initiative nationale pour les sans-abri
Oui Numéro d'assurance sociale
Non Programme canadien de prêts aux étudiants

4	4	2 500	32	0	0	0	68	Non	Non
5	5	1 500 000	1	0	0	90	9	Non	Non
		360 000	0	0	0	0	100	Oui	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Centre des armes à feu du Canada

Non	Programme canadien de contrôle des armes à feu	8	8							Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes de transfert d'armes à feu • Demandes d'enregistrement des armes à feu • Modification des renseignements sur les détenteurs de permis • Vérification de l'état de votre demande - permis et enregistrement 			6 157	4	0	94	0	2		
				598 637	65	0	0	0	35		
				102 363	33	0	60	0	7		
				22 963	7	0	93	0	0		

Citoyenneté et Immigration Canada

Oui	Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	4	4	316 108	0	0	0	50	50	Non	Non
Oui	Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	3	3	35 000	0	0	0	99	1	Non	Non
Non	Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada			1 343 594	0	0	0	70	30	Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
					Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste			

Agence des douanes et du revenu du Canada (suite)

Non	Prestations visant les familles et les particuliers	7	7								Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Prestations visant les familles et les enfants Services d'identification individuelle 			12 500 000	5	49	46	0	0			
				3 000 000	2	0	63	2	33			
Non	Services de recours	3	7	78 209	0	0	0	0	100		Non	Non

Anciens Combattants Canada

Non	Pensions, allocations et soins de santé			380 000	6	0	73	3	18		Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Chèques de pension et d'allocation Services de prestations et de soins de santé en direct Soins de santé 	7	7									
		4	8									
		7	7									

Bureau du Conseil privé

Oui	Messages de félicitations du Premier ministre	6	6	61 671	20	0	0	0	80		Non	Non
-----	--	---	---	--------	----	---	---	---	----	--	-----	-----

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Agence des douanes et du revenu du Canada (suite)

	<ul style="list-style-type: none"> Remise des retenues à la source et fichier de la paye Services d'information Taxes d'accise et prélèvements spéciaux TPS/TVH 			1 500 000	22 0	0 18	0 82	53 0	25 0		
				2 100 000	0 1	0 9	0 0	0 3	100 87		
Non	Impôt des particuliers	8	8							Oui	Oui
	<ul style="list-style-type: none"> Accès personnalisé Paievements d'impôt des particuliers Services de production et de cotation des déclarations Services de production et de cotation des déclarations des non-résidents Services d'information 			3 294 422	21 8	13 0	66 0	0 38	0 54		
				23 843 675	39	3	0	0	58		
				313 045	0 68	0 5	0 27	0 0	100 0		
Non	Organismes de bienfaisance	4	4	79 171						Oui	Oui
	<ul style="list-style-type: none"> Programme des renseignements sur les organismes de bienfaisance Services pour les organismes de bienfaisance et le grand public 				0 0	0 0	97 0	0 0	3 100		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
					Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent						

Agence canadienne de développement international

Non	Mise en œuvre des programmes											Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Espace de travail coopératif Facture électronique Marchés Paieement électronique Présentation électronique de propositions 	4	8										
		4	4										
		4	4										
		7	7										
		7	8										

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Non	Fonds de subventions et de contributions	7	8	22 000	70	0	5	10	15	Non	Non
-----	--	---	---	--------	----	---	---	----	----	-----	-----

Agence des douanes et du revenu du Canada

Non	Décisions	4	4	6 614	0	0	0	0	100	Oui	Non
Non	Douanes	8	8							Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Douanes pour les entreprises Douanes pour les voyageurs et les passagers 			170 606	97	0	0	3	0		
					0	0	0	100	0		
Non	Impôt des entreprises	7	8							Oui	Oui
	<ul style="list-style-type: none"> Accès personnalisé Déclarations de renseignements Impôt des sociétés Inscription des entreprises 			1 356 000	0	18	82	0	0		
				1 388 000	20	0	0	0	80		
				374 000	0	0	0	0	100		
					35	0	24	11	30		

Services transactionnels

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services ⁴					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Affaires indiennes et du Nord Canada

Non	Gestion des ressources naturelles du Nord	4	6	6 000	50	0	30	10	10	Non	Non
Oui	Gestion des terres	8	8	2 000	90	0	0	5	5	Non	Non
Non	Gestion et protection de l'environnement	6	6	250	50	0	0	30	20	Non	Non
Non	Inscription des Indiens/ Certificat du statut d'Indien	7	8	142 000	50	0	0	45	5	Oui	Oui
Non	Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	6	6	2 000	30	0	45	10	15	Non	Non
Non	Programme d'emploi des Autochtones	3	9	8 000	40	0	0	15	45	Non	Non
Non	Sciences et technologie dans le Nord canadien et liaison circumpolaire	4	7	1 000	70	0	0	0	30	Non	Non

⁴À noter que le pourcentage des clients qui ont effectué des transactions en direct dépend, par exemple, du niveau de fonctionnalité offert en direct et de la date du lancement du service en question. Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. D'autres services viennent tout juste de commencer à offrir à leurs clients la possibilité d'effectuer des transactions en direct. Ces deux facteurs influent sur les pourcentages indiqués par mode de prestation de services pour 2003. Il importe également de noter que la répartition des pourcentages entre les divers modes de prestation représente le point de vue du client. Par conséquent, dans certains cas, les transactions qui, selon le tableau, ont été effectuées en personne comportaient la transmission de données à des ministères et organismes par voie électronique, ce qui permet de profiter des avantages de ce mode de prestation. Il pourrait s'agir, par exemple, du versement de paiements à l'institution financière du client.

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone - RM	Téléphone - agent	En personne	Poste			

Statistique Canada

Oui	Communication et diffusion	9	9							Oui	Oui
Oui	Relations avec les intervenants	5	5							Oui	Non

Transports Canada

Non	Sensibilisation aux transports	4	7							Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Accès au site Web Voyage • Services maritimes en direct 			20 000 7 000	0 0	0 0	0 0	0 0			

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Non	Services d'information et des communications	5	6	4 456 000	0	139 000	83 000	28 000		Oui	Oui
-----	---	---	---	-----------	---	---------	--------	--------	--	-----	-----

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		

Ressources naturelles Canada (suite)

Non	Produits du savoir de RNCan								Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Changement climatique • Développement durable (gestion et protection de nos ressources naturelles) • Sécurité et protection 	4	5							
		4	6							
		4	6							

Santé Canada

Non	Information sur la santé et gestion du savoir	3	6	12 320 560	3 600	61 020	502	98 912	Non	Non
Oui	Promotion de la santé	5	5						Oui	Oui
Non	Protection de la santé	4	7						Oui	Non
Non	Santé des Premières nations et des Inuits								Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits • Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits - Dossier de santé électronique 	4	7							
		7	8							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste			

Pêches et Océans Canada

Non	Comprendre les eaux et les ressources aquatiques du Canada	3	5	144 000	0	4 000	1 000	1 000	Non	Non
Non	Information sur la sécurité maritime	3	4						Non	Non
Non	Portail de Pêches et Océans	4	6	150 000					Non	Non

Ressources naturelles Canada

Non	Accès à l'information et aux services de RNCan	6	6						Oui	Non
Oui	Applications géographiques: cartes, images par satellite, levés de plans, etc.								Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Atlas GéoConnexions 	9	9							
Non	Données scientifiques et techniques et publications								Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc. 	6	6							
		6	6							

Oui	Citoyenneté active et participation communautaire	6	6	60 000	0	0	0	0	Oui	Oui
	<ul style="list-style-type: none"> • Portail de consultation 									
Oui	Contenu canadien (savoir et information)								Oui	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Institut canadien de conservation • Musée virtuel du Canada • Préserver mon patrimoine • Réseau canadien d'information sur le patrimoine 	6 6 6 6	6 6 6 6	95 000 6 250 000 124 470	0 0 0 0	2 800 0 5 219	250 0 0	25 0 800		
Non	Participation et engagement dans le domaine culturel								Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Culture.ca (Passerelle de Culture Canada) • Observatoire culturel canadien (lancé à la mi-novembre 2003) 	4 8	6 8	2 000 000	0	500	0	100		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste			
Industrie Canada											
Oui	Applications de l'autotoute de l'information	6	6	339 500	0	3 500	3 500	3 500		Non	Non
Oui	Centres de services aux entreprises du Canada	7	7	3 849 000	39 000	171 000	140 000	29 000		Oui	Oui
Oui	Produits de renseignements commerciaux - Stratégis	8	8	14 138 292	0	16 721	0	16 721		Oui	Oui
Oui	Recherche de dénominations sociales - Système récemment actualisé pour la recherche de raison sociales (NUANS)	9	9	170 000	0	0	0	0		Non	Non
Oui	Services aux consommateurs	8	8	460 000	0	300	0	0		Oui	Oui
Justice Canada											
Oui	Consultations en direct auprès du public	5	5							Non	Non
Non	Système de gestion de l'information sur les lois	4	6	2 997 849	0	0	0	4 500		Non	Non
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international											
Oui	Aide aux Canadiens à l'étranger	4	4	815 000	0	1 030 000	1 250 000	2 800		Oui	Non
Oui	Services de diplomatie ouverte	4	4	3 000 000	0	0	0	0		Oui	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		

Finances Canada

Oui	Autres mises à jour d'information	7	7						Non	Non
Oui	Information sur la politique fiscale	7	7						Non	Non
Oui	Information sur les politiques tarifaires	7	7						Non	Non
Oui	Renseignements sur la législation de Finances Canada	5	5						Non	Non
Oui	Renseignements sur le budget	7	7						Non	Non
Oui	Renseignements sur les consultations	7	7						Non	Non

Gendarmerie royale du Canada

Non	Gestion des ressources et de l'information	3	4						Non	Non
Non	Services de police communautaires, contractuels et autochtones	4	5						Non	Non
Non	Services nationaux de police	4	5						Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
				Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Développement des ressources humaines Canada

Non	Subvention canadienne pour l'épargne-études								Non	Non
	<ul style="list-style-type: none"> • Calculateur du coût des études postsecondaires • Formation des promoteurs • Formulaires 	6	6	118 000	2 200	22 500	0	1 000		
		5	5							
		3	3							

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Non	Services d'information			671 473	0	30 251	18 840	0	Oui	Oui
	<ul style="list-style-type: none"> • DEC en direct • Site Internet 	4	5							
		4	8							

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Non	Service d'échange d'information	4	6	1 695 000	0	120 000	243 000	363 000	Oui	Non
-----	---------------------------------	---	---	-----------	---	---------	---------	---------	-----	-----

Environnement Canada

Non	Conditions météorologiques	6	7	120 027 000	30 000 000	27 000	1 000	13 000	Oui	Oui
Non	Eau	5	6	787 284	0	500	100	3 000	Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	2005	Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
				Internet	Téléphone — RVI	Téléphone — agent	En personne	Poste		

Citoyenneté et Immigration Canada

Oui	Gestion de l'accès au Canada	4	4	55 100	0	55 100	55 100	55 100	Non	Non
-----	------------------------------	---	---	--------	---	--------	--------	--------	-----	-----

Communication Canada

Non	Publications en direct du gouvernement du Canada	6	7	2 670 720	0	60 000	0	216 000	Non	Non
-----	---	---	---	-----------	---	--------	---	---------	-----	-----

Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat

Non	Information sur la gestion du gouvernement fédéral			93 870 095	0	12 792	0	5 000	Non	Non
Non	• Budget des dépenses en direct	5	6							
Non	• Nouveau site Web du SCT	5	7							

Défense nationale

Non	Communications	4	6	4 044 000	10 000	549 450	8 000	40 700	Non	Non
Non	Gestion des situations d'urgence	4	5	575 888					Non	Non
Non	Protection des infrastructures essentielles	4	6	575 888					Non	Non
Non	Sécurité de la technologie de l'information	4	5						Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003 2005	Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
			Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste		

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Non	Partage et échange d'information	4	8	239 000	0	47 000	16 000	13 000	Oui	Non
-----	----------------------------------	---	---	---------	---	--------	--------	--------	-----	-----

Agriculture et agroalimentaire Canada

Non	Commerce agroalimentaire	7	8	1 000 000	0	0	0	3 184	Non	Non
Oui	Gestion des risques d'entreprise	4	4	225 000	0	175 000	175	80 000	Non	Non
Non	Recherche et développement scientifiques	5	7						Non	Non

Oui	Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	3	3	4 164	0	0	0	0	Non	Non
-----	--	---	---	-------	---	---	---	---	-----	-----

Oui	Salubrité et qualité des aliments	3	3	118 318	0	0	0	0	Non	Non
-----	-----------------------------------	---	---	---------	---	---	---	---	-----	-----

Anciens Combattants Canada

Non	Le Canada se souvient	4	4	1 000 000	0	0	1 045 000	1 700	Non	Non
-----	-----------------------	---	---	-----------	---	---	-----------	-------	-----	-----

Bureau du Conseil privé

Oui	Correspondance du Premier ministre	5	5	473 199	0	29 900	0	1 130 778	Non	Non
Oui	Site Web du Bureau du Conseil privé	5	5	9 798	0	0	0	46 933	Non	Non

Centre canadien de gestion

Oui	Campusdirect	7	7	8 000	0	3 500	0	0	Non	Non
-----	--------------	---	---	-------	---	-------	---	---	-----	-----

Services d'information

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003 ¹						Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?	
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste				
Affaires indiennes et du Nord Canada												
Non	Accès en direct à l'information ministérielle	6	7	350 000	0	12 000	0	750	Non	Non		
Non	Gestion de protection de l'environnement du Nord	3	5	18 000	0	1 400	200	400	Non	Non		
Agence canadienne de développement international												
Non	Élaboration des politiques et consultation								Non	Non		
	<ul style="list-style-type: none">• Consultations électroniques• Réseaux du savoir	5 7	7 8									
Non	Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	5	6						Non	Non		

Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. D'autres services viennent tout juste d'être lancés. Ces deux facteurs influent sur le nombre correspondant d'interactions sur Internet en 2003.

Interaction (actif/passif)

4. Communication partielle : Certains clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. Par exemple, ils peuvent transmettre des formulaires ou des documents de base. Il n'y a toutefois aucune confirmation à cet égard, et les clients reçoivent les détails de toute question en suspens par les méthodes traditionnelles.

5. Communication complète : Tous les clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. De plus, certains outils interactifs offerts en direct permettent de répondre aux demandes de renseignements, mais les méthodes traditionnelles constituent toujours une source importante d'information et d'orientation.

6. Interaction raisonnablement complète : Tous les clients peuvent transmettre un éventail complet de renseignements se rapportant à leur transaction et recevoir des réponses personnelles en fonction des données transmises, s'il y a lieu. Un ensemble raisonnablement complet d'outils interactifs en place permet de répondre en direct aux demandes de renseignements. Des fonctions de navigation en direct et automatisées facilitent l'utilisation des services en direct, le cas échéant. Des systèmes de gestion du courriel en place prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance.

Transaction (actif/actif)

7. Réalisation partielle : Les clients peuvent effectuer une transaction en direct; une obligation s'installe alors entre eux et le prestataire du service. Cette transaction est partielle (par exemple, les clients peuvent remplir une demande en direct mais doivent avoir recours aux méthodes traditionnelles pour produire les documents à l'appui ou pour traiter la demande) ou encore elle n'est pas offerte à tous (par exemple, la transaction en est au stade des essais pilotes ou elle est mise en place graduellement).

8. Réalisation complète : Tous les clients peuvent réaliser en entier et en direct une transaction comportant une obligation. Cependant, la confirmation de la transaction n'a lieu que plus tard et peut se faire par des méthodes traditionnelles.

9. Réalisation complète en temps réel : Tous les clients peuvent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation depuis le site Web du prestataire du service. La confirmation de la transaction est instantanée et elle est transmise en direct ou par courriel.

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction) (suite)

permettant de combiner les renseignements ou de faire une synthèse dans le but de créer de nouveaux produits d'information.

9. Synthèse raisonnablement complète : Les différents clients peuvent se prévaloir de

fonctions d'extraction raisonnablement complètes pour extraire l'information de diverses sources et en faire une synthèse, ce qui leur permet de réaliser une recherche détaillée en direct. Ils ont accès à des renseignements plus complets et plus fiables sur des objectifs de politique généraux ou sur des aspects sociaux, par exemple des collectivités plus sûres, un environnement plus sain, etc. Cette information ne comprend pas seulement les tendances de haut niveau et d'autres données sommaires, mais également les rapports qui sont à la source de ces sommaires, des données brutes et d'autres renseignements sur les programmes particuliers qui, croit-on, contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Non seulement on dispose de plusieurs niveaux d'information, mais les clients sont également en mesure de choisir le niveau qui leur convient, ce qui favorise une plus grande transparence, une responsabilité accrue et un engagement rehaussé.

Outil d'autoévaluation — Services transactionnels

Publication (passif/passif)

1. Présence sur le Web : Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'emplacement des bureaux et les heures de service, une description générale du service, etc.

2. Référence de base : Certains documents de base se rapportant au service sont offerts en direct, par exemple sur les politiques, les règlements, les lois, les formulaires les plus couramment utilisés, etc. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours avoir recours aux méthodes traditionnelles pour accéder à ces documents.

3. Référence raisonnablement complète : Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en ligne. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information proposée en direct est correctement gérée.

4. Enrichissement des fonds : L'information est de plus en plus offerte en direct, en réponse aux besoins et aux demandes des clients. On s'efforce de mettre à la disposition des clients des renseignements qu'ils auraient autrement de la difficulté à obtenir, qui sont dissimulés ou qui ne sont pas offerts par les méthodes traditionnelles. De plus, on met en place des processus de sorte que l'information proposée en direct soit exacte et à jour.

5. Fragmentation : Les clients sont de plus en plus répartis en sous-groupes et l'information est de plus en plus adaptée à ceux-ci, en fonction d'un large éventail de caractéristiques d'utilisateur. Le texte est rédigé dans un langage simple pouvant être aisément compris du groupe de clients auquel il s'adresse. De plus, on se sert de différents supports pour communiquer l'information et l'on crée des portails spécialisés au besoin. En outre, une certaine interaction en direct entre les clients et les prestataires de services est possible. Par exemple, les clients peuvent transmettre des demandes portant sur des rapports, des enquêtes, etc., et recevoir automatiquement un avis de confirmation de réception. D'autres outils interactifs sont proposés en direct, mais on répond à la plupart des questions posées par des méthodes traditionnelles.

6. Outils interactifs : Les clients peuvent se servir d'un éventail complet d'outils interactifs pour la réception d'une information sur mesure en direct. Il peut notamment s'agir de fonctions d'interrogation de base de données (par exemple pour les demandes comportant un croisement de données), de calculatrices, d'outils de correspondance, de systèmes de réponse intelligents, de fonctions de discussion en temps réel, etc. Des outils de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct le cas échéant. On a prévu des systèmes de gestion du courriel qui prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance, y compris le nombre de plus en plus élevé de questions précises découlant de l'offre de renseignements plus variés.

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction)

7. Profils personnalisés : Les clients peuvent établir plusieurs profils en direct et recevoir de l'information en fonction de ces profils. Sous réserve des directives en matière de protection de la vie privée, ils peuvent également recevoir des suggestions automatiques, des mises à jour et d'autres renseignements en fonction de leurs antécédents d'utilisateur, des tendances d'utilisation, etc.

8. Synthèse partielle : Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions partielles d'extraction de l'information de diverses sources en direct, et ils disposent de certains outils

Annexe D

La présente annexe renferme une série de renseignements sur les services que les ministères et les organismes sont en train d'élaborer dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED) – ceux pour lesquels les travaux sont achevés, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients et les objectifs établis pour 2005, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont ou non récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle?

Le niveau de fonctionnalité prévu pour chacun des 130 services du GED constituera la principale mesure de succès relativement à l'engagement que le gouvernement du Canada a pris d'offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés. On se sert de l'outil d'autoévaluation suivant pour établir les niveaux de fonctionnalité actuels et prévus et pour en faire rapport :

Outil d'autoévaluation – Services d'information

Publication d'information élémentaire (transmission)

- 1. Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture, une description générale du service, etc.
- 2. Référence de base :** Certains documents de base sont offerts en direct. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours accéder à ces documents par des méthodes traditionnelles.
- 3. Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en direct. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information en direct est correctement gérée, exacte et à jour (par le recours à des systèmes de gestion du contenu par exemple).

Les données figurant dans la présente annexe étaient à jour au 1^{er} décembre 2003. Le 12 décembre 2003, il y a eu une restructuration des ministères et organismes suivants : Agence des douanes et du revenu du Canada, Patrimoine canadien, Communication Canada, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Environnement Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Défense nationale, Commission de la fonction publique et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Cette restructuration a eu des effets sur la question de savoir de quels ministères ou organismes relèvent maintenant tels ou tels services. La liste révisée des ministères et organismes qui participent à l'initiative du GED et des services précis dont ils sont responsables sera achevée en 2004.

Annexe C

Passerelles et portails

Le Site du Canada comprend le portail suivant :

- Au sujet du Canada

La passerelle des Canadiens comprend les portails suivants :

- Cartes d'identité

- Culture, patrimoine et loisirs

- Économie

- Emplois, travailleurs, formation et carrières

- Environnement, ressources naturelles, pêches et agriculture

- Impôt et taxes

- Information pour les consommateurs

- Justice et droit

- Les aînés

- Les Autochtones

- Les Canadiens vivant à l'étranger

- Les enfants

- Les jeunes

- Les nouveaux arrivants au Canada

- Les personnes handicapées

- Prestations financières

- Santé

La passerelle des entreprises comprend les portails suivants :

- Affaires électroniques

- Démarrage d'entreprise

- Exportation/importation

- Financement

- Gestion des ressources humaines

- Impôts et taxes

- Innovation/recherche et développement/technologie

- Règlements

- Statistiques et analyses des entreprises

- Vendre au gouvernement/Appels d'offres

La passerelle des non-Canadiens comprend les portails suivants :

- Faire des affaires avec le Canada

- Le Canada et le monde

- Se rendre au Canada

Annexe B

Laureats de GTEC

GTEC est une conférence annuelle d'une semaine qui réunit des gestionnaires de programmes et des développeurs de technologies de l'information de tous les ordres de gouvernement et du secteur privé du Canada. On y décerne une série de prix de distinction pour souligner l'excellence et l'innovation dans la facilitation et la gestion du cybergouvernement au sein du secteur public. Voici une liste des services fédéraux qui ont été médaillés en 2003 :

- **Amélioration des services à la population et aux entreprises** : OR, Appli-Web AE, Développement des ressources humaines Canada; ARGENT, Infrastructure sécuritaire pour la collecte électronique des données, Statistique Canada; BRONZE, Notre don au Canada/Formulaire en ligne sur la santé électronique, Anciens Combattants Canada
- **Amélioration du fonctionnement du gouvernement** : OR, TED en direct plus, Agence des douanes et du revenu du Canada; ARGENT, Carte de résident permanent, Citoyenneté et Immigration Canada; BRONZE, Registre des installations portuaires – Région du Québec, Transports Canada
- **Sécurité aux activités de la TI** : OR, PRISME : Programme technologique de gestion de l'information procédurale à la Chambre des communes; ARGENT, Le Délégué commercial virtuel, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; BRONZE, Le Service d'information interactif de l'ADRC, Agence des douanes et du revenu du Canada
- **Gestion de l'information stratégique** : OR, Développer une infrastructure de gestion
- **Réaliser le cyber-gouvernement au Canada** : OR, Services d'authentification/ePass Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor et Agence des douanes et du revenu du Canada
- **Projets innovateurs**
 - **gouvernementaux du cyber-pangouvernement** : BRONZE, L'initiative des cargaisons marines entre le Canada et les États-Unis, Agence des douanes et du revenu du Canada
 - **Mise en oeuvre de projets de la TI de moyenne et grande taille** : OR, Système tactique de commandement, de contrôle et de communication, ministère de la Défense nationale
- **Gestion des dimensions humaines du cyber-gouvernement** : BRONZE, Programme de bien-être en milieu de travail de la DGI, Agence des douanes et du revenu du Canada

En milliers de dollars

00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Fonds à transférer aux ministères et organismes pour les composantes du GED, après l'approbation définitive du Conseil du Trésor						
						Total
• Infrastructure				59 410	59 410	
• commune protégée				16 855	15 000	31 855
• Passerelles et portails						
• Prestation de services				23 568	12 750	36 318
en direct						
Total	51 566	224 394	193 366	225 671	148 586	36 417
						880 000

00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

En milliers de dollars

Patrimoine canadien						
• Passerelles et portails	400	40	283			723
• Prestation de services en direct	90	2 081	200	400		2 771
Ressources naturelles Canada						
• Passerelles et portails			555			555
• Prestation de services en direct	300					300
• Analyse de rentabilité			200			200
Santé Canada						
• Passerelles et portails	1 672	500				2 172
• Prestation de services en direct	790	5 829	3 115	3 970	5 515	19 219
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada						
• Infrastructure commune protégée	11 284	32 394	11 851	13 500	12 000	81 029
• Passerelles et portails			870	800		1 670
• Prestation de services en direct			2 953	1 985		4 938
• Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	11 500	50 997
Solliciteur général						
• Passerelles et portails	200	15	535			750
• Prestation de services en direct	301					301
Statistique Canada						
• Passerelles et portails	55	554				609
• Prestation de services en direct		2 603	1 600	1 800	1 000	7 503
Transports Canada						
• Prestation de services en direct		300				300
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada						
• Infrastructure commune protégée	15 641	64 570	93 830	117 050	8 000	299 091
• Passerelles et portails	3 622	3 600	1 200	2 862		11 284
• Prestation de services en direct	1 806	16 436	2 977	4 898	500	26 617

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Défense nationale/Centre de la sécurité des télécommunications							
• Infrastructure commune protégée	5 565	10 335	10 050	6 350			32 300
Développement des ressources humaines Canada							
• Passerelles et portails	328	7 203	3 650	5 081			16 262
• Prestation de services en direct	1 551	24 991	15 000	15 500			57 042
Développement économique Canada pour les régions du Québec							
• Prestation de services en direct	25						25
Environnement Canada							
• Passerelles et portails		1 000	20				1 020
Gendarmerie royale du Canada							
• Prestation de services en direct	225	338					563
Industrie Canada							
• Passerelles et portails	782	2 007	2 800	2 854			8 443
• Prestation de services en direct	625	5 879	3 156	875			10 535
• Analyse de rentabilité			200				200
Instituts de recherche en santé du Canada							
• Passerelles et portails	132	220					132
• Prestation de services en direct							220
Justice Canada							
• Passerelles et portails	660	65					725
• Prestation de services en direct	700	2 571	2 997				6 268
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international							
• Passerelles et portails	402	2 932	2 370	1 929			7 633
• Prestation de services en direct	29	2 603	900	2 224	5 528	1 917	13 201
Parcs Canada							
• Prestation de services en direct							850

Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante (en date de décembre 2003)

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Affaires indiennes et du Nord							
• Passerelles et portails			300	348			648
• Prestation de services en direct		3 300	1 763	1 500			6 563
• Analyse de rentabilité			200	125			325
Agriculture et Agroalimentaire Canada							
• Passerelles et portails		612	400				1 012
• Prestation de services en direct		4 327					4 327
Agence des douanes et du revenu du Canada							
• Prestation de services en direct		3 345	15 330	14 829	14 802		48 306
• Analyse de rentabilité			200				200
Anciens Combattants Canada							
• Passerelles et portails	152	1 818	800	583			3 353
• Prestation de services en direct		2 000	1 750	1 900	1 750	1 750	9 150
• Analyse de rentabilité			400				400
Citoyenneté et Immigration Canada							
• Passerelles et portails	1 155	400	300				1 855
• Prestation de services en direct	161	278	1 100	500			2 039
• Analyse de rentabilité			230				230
Communication Canada							
• Passerelles et portails			2 970	1 615			4 585
• Prestation de services en direct			1 000	1 300	100		2 400
Cour fédérale du Canada							
• Prestation de services en direct	50	150					200
Cour suprême du Canada							
• Prestation de services en direct							375

Annexe A

Affectation des fonds centraux par composante
(en date de décembre 2003)

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Infrastructure							
commune							
protégée	32 490	107 299	115 731	136 900	79,410	0	471 830
Passerelles et							
portails par sujet/							
auditoire	5 341	23 945	16 400	17 745	16 855	15 000	95 286
Prestation de							
services							
en direct	8 672	89 216	48 235	58 026	40 821	16 917	261 887
Politiques et	5 063	3 934	13 000	13 000	11 500	4 500	50 997
normes							
Total	51 566	224 394	193 366	225 671	148 586	36 417	880 000

Nota. — Chiffres arrondis au millier de dollars le plus près

Marchés publics (suite)

En 2004, le gouvernement du Canada lancera, à l'intention des fonctionnaires fédéraux, le « Portail des déplacements gouvernementaux » – un point d'accès unique à l'information sur les voyages, la planification des déplacements, les réservations et les approbations. On prévoit que ce service réduira de 25 % les délais administratifs en matière de déplacements et de 11 % les coûts qui y sont rattachés. D'ici 2005, les fonctionnaires fédéraux auront accès au site « Marché en direct du gouvernement du Canada » qui facilitera les échanges de biens, de services et d'autres actifs entre les fournisseurs et les acheteurs du gouvernement. Ce site présentera des catalogues et automatisera les achats réguliers et en série. On prévoit que ce marché en direct permettra de réduire de 50 % les coûts d'approvisionnement à l'échelle gouvernementale.

Rédaction et publication des lois

Le ministère de la Justice, en collaboration avec la Chambre des communes et le Sénat, s'efforcera d'élaborer le Système de gestion de l'information législative (SGIL). Ce système permettra de moderniser le processus législatif, en garantissant un environnement en ligne sécuritaire pour la rédaction des projets de loi du gouvernement fédéral. Jusqu'à présent, quatre projets de loi ont été rédigés à l'aide du nouveau système. Le Ministère est en train d'élaborer une structure similaire pour la rédaction des règlements fédéraux. En 2004, le Ministère procédera également au lancement d'un site Web renouvelé qui utilise le SGIL (technologie « ponctuelle ») pour permettre l'accès à la plus récente information législative.

Le SGIL sera grandement profitable, non seulement au gouvernement du Canada, mais également à la communauté juridique, aux décideurs et au public, qui auront accès aux lois et aux projets de lois, dans la langue officielle de leur choix ou dans un format bilingue. Le SGIL permettra également l'accès aux mises à jour sur une base hebdomadaire, plutôt que tous les six mois environ comme c'est le cas actuellement.

numérique personnel. La plus récente version électronique du Budget contient également des « liens rapides », c'est-à-dire un répertoire des principales mesures budgétaires constitué de liens vers les sections pertinentes du Budget. La version imprimée n'offre pas cette option, puisque le Budget subit des modifications jusqu'au moment d'aller sous presse. Pour sa part, l'édition électronique offre la souplesse nécessaire à la création d'un répertoire de ce genre. Chaque année, plus de 500 000 Canadiennes et Canadiens consultent la version électronique du Budget, ce qui a permis au gouvernement du Canada de réduire le nombre de copies papier qu'il imprime (la loi l'oblige à en imprimer 35 000) et de réaliser ainsi des économies substantielles, tout en améliorant le service offert aux Canadiennes et aux Canadiens.

Marchés publics

Afin de rationaliser la façon dont il gère ses affaires, le gouvernement du Canada s'apprête à transférer en ligne son cycle de vie complet d'approvisionnement et d'aliénation d'actifs. Ainsi, les fournisseurs qui souhaitent offrir des produits et des services au secteur public peuvent désormais utiliser MERX^{MC}, le Service électronique d'appel d'offres du gouvernement du Canada, qui fournit une liste complète de toutes les occasions d'affaires actuellement offertes. Divers forfaits de services sont également offerts aux abonnés, notamment un service d'avis électronique qui les informe automatiquement de toutes les occasions d'affaires de nature à les intéresser, la possibilité de commander des documents en direct, des outils de gestion des comptes et de l'information stratégique. Un des principaux avantages de MERX^{MC}, c'est qu'il « uniformise les règles du jeu » pour toutes les entreprises, peu importe leur taille ou leur expérience, en facilitant l'accès aux occasions d'affaires qu'offre le secteur public.

Les Canadiennes et les Canadiens qui souhaitent acheter du matériel et des équipements excédentaires du secteur public peuvent consulter le site Distribution des biens de la Couronne, qui présente le calendrier des ventes, des illustrations et des descriptions des articles à vendre ainsi qu'un service d'avis électronique qui prévient les clients lorsque des articles pouvant les intéresser sont mis en vente. Grâce à l'augmentation des ventes, ce service en ligne a permis au gouvernement du Canada de réduire le nombre d'entrepôts de matériel excédentaire, lui permettant ainsi de réaliser des économies annuelles d'environ trois millions de dollars.

Programmes à l'intention des entreprises autochtones

Le gouvernement du Canada offre un soutien financier, de l'information et d'autres ressources aux Autochtones du Canada qui souhaitent démarrer ou développer une entreprise. Un financement, sous forme d'apports de capitaux ou de prêts, est disponible pour diverses activités allant de la planification d'entreprise au marketing. Les clients peuvent désormais produire en direct des déclarations d'intention concernant les demandes de financement; ils peuvent également sauvegarder les déclarations incomplètes, les élaborer au fil du temps, en fonction de leurs échéanciers, y joindre les pièces justificatives nécessaires et obtenir les coordonnées de l'agent de développement chargé de leurs projets. En 2004, il sera possible de présenter en direct des demandes de financement.

Les clients qui produisent des déclarations d'intention en ligne affirment qu'ils peuvent produire des demandes plus complètes, puisqu'ils ont accès à de l'information de base supplémentaire. Cette information leur permet également de prendre des décisions plus éclairées concernant la pertinence de leurs demandes.

Un gouvernement moderne

Information relative au Budget

Le Budget fédéral touche directement la vie des Canadiennes et des Canadiens, d'où l'importance d'un accès facile aux documents qui s'y rattachent. La version électronique du Budget rejoint un auditoire beaucoup plus vaste que ne le fait la version imprimée. Elle permet également un accès plus rapide à l'information et présente des caractéristiques que n'offre pas la version imprimée.

Outre le Budget proprement dit, les internautes peuvent obtenir d'autres renseignements sous diverses formes, dont la diffusion en direct de la présentation du Budget, la présentation vidéo des détails du Budget par le Ministre, une présentation narrative en version électronique et une calculatrice des économies d'impôt. Au cours des dernières années, certains volets du Budget ont été formatés afin d'être accessibles sur assistant

Chaque année, le gouvernement du Canada consacre plus de 2,3 milliards de dollars aux projets d'aide au développement international. À titre de principal organisme fédéral chargé d'exécuter le programme officiel d'aide au développement du gouvernement du Canada, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) s'emploie à mettre en place une série d'outils en ligne pour faciliter l'exécution des projets de développement international.

La « Salle des partenaires » est un des outils en ligne maintenant offerts à certains organismes. Cet « espace de travail virtuel » permet aux organismes qui collaborent avec de multiples partenaires de gérer en direct tout le cycle de proposition de projets – c'est-à-dire d'enregistrer, de créer et de soumettre des propositions de projets par Internet. La « Salle des partenaires » offre des fonctions de navigation intuitives, des modèles particuliers aux programmes pour saisir les données requises, des champs de données pré-remplis dans le formulaire de proposition, le cas échéant, tout au long du cycle de proposition de projets, de même que des fonctions d'aide à la rédaction des propositions. Au nombre des avantages de ce système, notons une collaboration plus facile entre les intervenants visés, un processus de proposition plus simple et les économies de temps que permet la validation automatique des données, ce qui fournit une rétroaction instantanée aux auteurs des propositions.

En 2004, on procédera au lancement de la « Salle de projets », qui fournira au personnel de l'ACDI un « espace de travail virtuel » pour gérer le processus de proposition, de l'examen initial à l'approbation du projet et à la production des documents contractuels connexes. La « Salle de projets » permettra aux fonctionnaires de l'ACDI d'accéder facilement en direct aux données concernant d'autres projets courants ou passés en matière de développement international et de trouver au même endroit la documentation sur tous les projets. Ce faisant, l'ACDI vise à réduire le coût et la complexité de la gestion des projets pour tous ses partenaires, ce qui permettra au personnel de l'ACDI et aux partenaires de se concentrer sur des activités fondées sur le savoir plutôt que sur des processus transactionnels routiniers.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est en train d'élaborer des options de libre-service pour les entreprises. Elle offre actuellement les services suivants sur Internet : service d'inscription des entreprises; production des déclarations de revenus des sociétés; IMPÔTEL, demandes du crédit pour TPS/TVH (jusqu'à concurrence de 10 000 \$) et déclarations portant l'inscription néant; production des déclarations T4 et TéléAvis pour les déclarations des employeurs qui n'ont pas de retenues sur la paye à verser. Les institutions financières offrent des options de paiement par téléphone et par Internet pour bon nombre de ces programmes. À leur tour, les institutions financières peuvent généralement transmettre ces paiements à l'ARC par voie électronique, peu importe si le paiement initial a été fait en personne ou par voie électronique ou encore au nom d'un particulier ou d'une entreprise. Le Système de communication avec les entreprises permet aux clients de présenter certaines demandes par voie électronique. L'ARC offre également aux petites et moyennes entreprises le Service d'information interactif, qui leur permet de trouver en direct l'information dont elles ont besoin grâce à un processus convivial de questions et réponses.

En 2004-2005, le Système de communication avec les entreprises sera amélioré afin de permettre l'envoi électronique de réponses aux questions des clients ou de réponses automatiques. Les clients qui doivent payer la taxe d'accise pourront produire, modifier et consulter les déclarations en ligne, tandis que les agents de tierces parties pourront s'inscrire au service de transmission par Internet des déclarations des sociétés. De plus, le Service d'information interactif sera élargi pour inclure les fiscalistes et les grandes sociétés. Les services fiscaux électroniques offerts aux entreprises permettent aux clients et à l'ARC de gagner beaucoup de temps. Par exemple, l'inscription des entreprises qui auparavant prenait plusieurs jours peut maintenant se faire en direct en moins d'une heure. L'ARC peut traiter les déclarations soumises par voie électronique en deux fois moins de temps qu'auparavant, tout en éliminant bon nombre des erreurs et des ajustements que nécessite le traitement manuel des déclarations. Un récent sondage révèle que 82 % des clients sont d'avis que l'information que l'ARC fournit en direct aux entreprises est claire, tandis que 86 % estiment qu'elle est complète. Pour leur part, 93 % des répondants affirment n'avoir aucune inquiétude quant à la sécurité des transactions lorsqu'ils utilisent les services fiscaux électroniques offerts aux entreprises.

les formulaires voulus par la poste. Ce service permettra également d'éliminer les erreurs de saisie de données et de prodiguer rapidement les soins de santé nécessaires.

En 2004, les clients pourront également présenter en direct des demandes de prestations d'invalidité, que ce soit pour de nouvelles prestations ou pour une révision des prestations existantes. Ils pourront aussi se renseigner sur l'état de leur dossier en utilisant le service commun d'enregistrement de la Voie de communication protégée.

Passports

Dans la foulée des événements du 11 septembre 2001, le gouvernement du Canada a pris les mesures voulues pour améliorer la sécurité des passeports et des autres documents sur l'état civil. Durant l'été de 2003, le Bureau des passeports, en collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique (C.-B.), a réalisé un projet pilote faisant appel au Système de liaisons électroniques. Ce système permet aux employés du Bureau des passeports de comparer les renseignements qui figurent sur les extraits de naissance à ceux contenus dans les bases de données des statistiques de l'état civil de la C.-B. et de confirmer la citoyenneté canadienne en temps réel, améliorant ainsi la sécurité des voyageurs, tout en accélérant le processus d'autorisation pour les détenteurs de passeports valides.

Le Bureau des passeports est en voie de créer un service qui permettra aux Canadiennes et aux Canadiens de fournir en ligne des renseignements de base concernant leur passeport. On prévoit que ce service sera offert d'ici août 2004. Dans chaque bureau, une file d'attente sera réservée aux personnes qui auront transmis de l'information en ligne. Le délai de traitement dans les bureaux sera raccourci, puisque les employés auront déjà accès aux renseignements voulus, de sorte que le service s'en trouvera amélioré.

L'objectif à long terme, c'est de permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de renouveler leur passeport en direct, tout en se protégeant contre les risques de fraude et de mauvais usage; ils pourront notamment soumettre des photos et des signatures numériques, effectuer des paiements, suivre l'état de leur demande de passeport et faire des changements d'adresse, tout cela en ligne. Le fait de ne pas avoir à se rendre au Bureau des passeports pour les renouvellements aura pour effet d'accroître considérablement la commodité du service, et le traitement électronique des demandes permettra de réduire le temps d'attente.

Programmes de prestations et d'impôt des particuliers (suite)

également de « Mon dossier » pour accéder à d'autres services déjà offerts en direct, notamment pour modifier leurs déclarations de revenus et leurs coordonnées (en utilisant le Service de changement d'adresse en ligne).

Dans le cadre de son Projet de vérification du revenu, l'ARC a mis en place un nouveau processus électronique qui facilite le transfert des données sur le revenu aux gouvernements provinciaux et territoriaux. Cette information est essentielle pour vérifier l'admissibilité aux programmes subordonnés aux revenus. Le transfert est rapide et sécuritaire et nécessite l'autorisation expresse des clients visés. Jusqu'ici, l'ARC a établi des partenariats avec quelque 25 ministères et organismes de services sociaux provinciaux et territoriaux en vue d'utiliser le système, lequel pourrait éventuellement servir de modèle pour les autres services.

Le service « Mon dossier » et le Projet de vérification du revenu offrent tous deux d'importants avantages aux particuliers. « Mon dossier » permet d'étendre le niveau de service offert et réunit la plupart des renseignements que les Canadiennes et les Canadiens demandent et utilisent le plus souvent. De plus, les clients ont accès à la même information que celle que les employés de l'ARC ont sur leur écran, améliorant ainsi les communications et la compréhension mutuelle. La vérification du revenu par voie électronique a raccourci considérablement le délai de traitement des demandes et réduit largement les risques d'erreur dans le calcul des prestations. On peut donc s'assurer que les clients reçoivent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit, ce qui contribue à leur bien-être économique.

Pensions et soins de santé pour les anciens combattants

Anciens Combattants Canada (ACC) offre à sa clientèle des services électroniques depuis plus de dix ans. Plus des trois quarts de ses clients reçoivent maintenant leurs chèques de pension et d'allocation par virement automatique plutôt que par chèques. En 2003, ACC a mené un projet pilote sur le volet des formulaires liés aux soins infirmiers de son système en ligne d'évaluation des soins de santé. D'autres volets, dont les formulaires d'évaluation du personnel médical et des ergothérapeutes, seront mis en œuvre dès que le processus d'authentification de la Voie de communication protégée sera complet. Le service en ligne d'évaluation des soins de santé permettra aux clients de gagner beaucoup de temps, puisqu'ils n'auront plus à attendre que les fournisseurs de soins de santé leur transmettent

tendances de la qualité de l'air en milieu urbain et à prévenir les gens des nouveaux problèmes de pollution atmosphérique.

En 2003, le gouvernement du Canada a élargi l'accès aux outils en ligne qui permettent l'échange d'information entre la base de données du RNSPA et ses partenaires. On a également procédé au lancement du site Web du RNSPA, qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'utiliser des cartes pour trouver de l'information sur les polluants atmosphériques. Le site présente également des rapports interactifs sur les fréquences et les moyennes annuelles, ainsi que les objectifs nationaux en matière de qualité de l'air. En 2004, le site Web du RNSPA s'enrichira de cartes plus détaillées, de liens aux codes postaux et de l'information sur l'évolution de la pollution.

Le gouvernement du Canada s'affaire également à améliorer l'accès à l'information sur l'environnement, par le biais de l'inventaire national des rejets de polluants (INRP) qui utilise des outils Web interactifs d'interrogation et de cartographie. Ces outils permettent aux Canadiennes et aux Canadiens d'identifier les polluants qui sont émis dans leurs collectivités, ainsi que leur source. Au fil des ans, les types de recherches qu'il est possible d'effectuer avec l'INRP — notamment au niveau des collectivités — seront étendus, et les bases de données seront mises à jour à partir de l'information sur les émissions de polluants provenant de sources industrielles et autres.

Programmes de prestations et d'impôt des particuliers

Chaque année, l'Agence du revenu du Canada (ARC) gère plus de 11 milliards de dollars au titre des programmes de prestations des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, touchant plus de 10 millions de Canadiennes et de Canadiens. En 2003, l'ARC a lancé le service « Mon dossier » qui permet l'accès rapide en direct et en toute sécurité aux comptes de prestations et aux comptes d'impôt des particuliers. Grâce à ce service, les Canadiennes et les Canadiens peuvent désormais obtenir de l'information détaillée, notamment sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, le crédit pour TPS/TVH et les programmes provinciaux connexes, le remboursement d'impôt et le solde dû, de même que sur les RER, les régimes d'accession à la propriété et les régimes d'encouragement à l'éducation permanente. Les Canadiennes et les Canadiens pourront bientôt utiliser « Mon dossier » pour accéder à des renseignements plus détaillés sur les prestations et les impôts et taxes. Ils se serviront



Le réseau sert donc de système d'« alerte rapide » pour les services canadiens et internationaux de santé publique, leur permettant ainsi de mieux se préparer à intervenir d'une manière coordonnée en cas d'urgence. D'ailleurs, le gouvernement du Canada s'est notamment servi de cet outil de veille en ligne pour surveiller l'écllosion du virus du SRAS en 2003.

Le gouvernement du Canada continue d'améliorer ses services en direct de protection de la santé. Ainsi, d'ici juin 2004, il procédera au lancement du Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes. Ce système permettra aux chefs de laboratoire qui effectuent des tests de présenter des demandes de permis d'importation d'agents anthropopathogènes; le système actuel de traitement manuel des demandes, qui exige beaucoup de temps, sera remplacé par un nouveau système de traitement en direct des formulaires électroniques. Ces formulaires seront simples à remplir et assortis d'une fonction d'aide aux utilisateurs. En outre, le système détectera les erreurs, éliminant du même coup le besoin de relire, de corriger et de retransmettre les formulaires. Les chefs de laboratoire pourront ainsi gagner beaucoup de temps.

Les Canadiennes et les Canadiens profiteront également de la protection accrue qu'offre le Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes. Les citoyens seront mieux protégés, puisque toutes les importations d'agents anthropopathogènes au pays seront contrôlées. Les services de sécurité, dont la Gendarmerie royale du Canada, pourront ainsi accéder rapidement à l'information dont ils ont besoin pour contrer les menaces bioterroristes. De plus, les fonctionnaires de Santé Canada pourront stocker et retracer les données sur les permis, les fournisseurs et les laboratoires, ce qui se traduira par un processus accéléré de traitement et de délivrance des permis.

Information sur la qualité de l'air

La pollution atmosphérique pose des risques importants pour l'environnement et la santé des humains. Le Réseau national de surveillance de la pollution atmosphérique (RNSPA) est un programme fédéral-provincial-territorial qui vise à mesurer la pollution atmosphérique au Canada. Le réseau fournit des données importantes sur les polluants atmosphériques courants auxquels les Canadiennes et les Canadiens pourraient être exposés. Ces données servent à évaluer les stratégies de lutte contre la pollution atmosphérique, à dégager les

Profils des services

Cinquième chapitre :

Nous vous présentons ci-après des exemples concrets de services que les ministères et les organismes s'affairent à élaborer, ainsi qu'une description des progrès réalisés en 2003 et des améliorations qu'ils prévoient apporter dans un proche avenir.

Tous les services du gouvernement fédéral offerts aux particuliers et aux entreprises sont accessibles sur le Site du Canada (www.Canada.gc.ca) qui, avec les passerelles et les portails décrits au premier chapitre, sert de plate-forme fédérale clé pour la prestation des services électroniques.

Pour les Canadiens

Protection de la santé

Le nombre de Canadiennes et de Canadiens qui cherchent à se renseigner en direct sur la protection et la promotion de la santé a augmenté de plus de 75 % au cours des dernières années, passant à 850 000 en 2002. Pour répondre à cette demande croissante et importante d'information sur la santé, il est essentiel d'établir des partenariats efficaces, tant à l'échelle internationale qu'avec les provinces et les territoires. Voilà pourquoi le gouvernement du Canada participe au Réseau d'information sur la santé mondiale, qui offre entre autres un outil en ligne permettant de suivre, dans six langues différentes, la couverture médiatique des questions liées à la santé, notamment les poussées épidémiques et les maladies infectieuses.

service, d'établir une base de référence pour les notes de satisfaction des clients à l'égard de tous les services externes importants, si ce n'est déjà fait, et de publier les cotes de satisfaction attribuées, par mode de prestation de services.

L'utilisation de la Voie de communication protégée et la viabilité des portails intégrés poseront des défis supplémentaires en 2004 et pour les années suivantes. Le gouvernement du Canada ne pourra tirer tous les avantages de la Voie de communication protégée que lorsque tous les ministères et organismes en utiliseront les services. Il est également essentiel d'amener un plus grand nombre de ministères à recourir à la Voie de communication protégée en prévision de la prochaine génération de transactions sécuritaires avec les clients. Par ailleurs, le financement central que le GED accorde aux portails intégrés prend fin en 2005-2006.

Ces portails constituent des points d'accès pratiques pour les Canadiennes et les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux. Les ministères et les organismes doivent collaborer pour assurer la viabilité continue des portails, puisqu'ils constituent une importante plate-forme pour la prestation des services en direct. La structure et le contenu des portails sont appelés à évoluer au fil du temps en fonction des besoins et des intérêts des citoyens/clients, mais le défi à court terme consistera à trouver de nouveaux modèles de gouvernance pour les soutenir et les appuyer. Enfin, toutes les activités officiellement rattachées à l'initiative du GED continueront de faire l'objet de suivis et de rapports d'étape. Il faudra aussi continuer d'améliorer la qualité des données utilisées afin de mieux évaluer les progrès réalisés.

d'élaborer « un plan à long terme pour transformer les services internes et publics du gouvernement fédéral au cours des 5 à 10 prochaines années en rationalisant les responsabilités, en réorganisant les activités et en réaffectant les ressources entre les ministères et organismes qui contribuent à répondre aux besoins de chacun de ces groupes clients, en vue d'abattre les barrières qui existent entre les ministères et les organismes » (*Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services*, 2003).

Concrètement, les services intégrés et décloisonnés supposent :

- des processus rationalisés — des formulaires simplifiés et moins de bureaucratie;
- une harmonisation des programmes, des politiques et des règlements à l'échelle du gouvernement du Canada et des autres administrations pour combler les écarts ou éliminer les incompatibilités au chapitre des niveaux de services offerts aux clients;
- une rentabilité accrue grâce à la réutilisation des applications et des systèmes et à l'utilisation de processus opérationnels communs et de réseaux partagés de prestation de services;
- l'accès à des niveaux de services comparables, peu importe la façon dont les clients choisissent d'interagir avec le gouvernement.

Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une transformation plus en profondeur des services — leur intégration à l'échelle des programmes, des ministères et des ordres de gouvernement — est à la fois possible et nécessaire si l'on veut que les clients en tirent des avantages importants ou que le gouvernement fédéral réalise des économies substantielles. Par conséquent, ce dernier continuera de consulter les citoyens, les clients et les autres gouvernements pour trouver des façons d'améliorer les services et leur prestation afin d'accroître la satisfaction de la clientèle et la rentabilité des investissements dans les services.

Le gouvernement du Canada poursuivra sur sa lancée pour assurer la réussite de l'initiative du GED, sur laquelle s'appuieront les travaux de transformation à venir. Les gains d'efficacité découlant du traitement des transactions courantes sur Internet ne seront réalisables que si l'adhésion à ce mode de prestation augmente. Par conséquent, en 2004, les ministères et organismes seront invités à établir des stratégies de gestion des modes de prestation et d'adhésion et à faciliter la tâche aux clients qui souhaitent et peuvent opter pour les services en direct. Les ministères et organismes devront aussi promouvoir activement ces services.

En 2004, dans le cadre de l'initiative d'amélioration des services, vingt-sept des principaux ministères et organismes seront tenus de fixer et de publier des objectifs de satisfaction de la clientèle et des normes de

Les prochaines étapes

L'initiative du Gouvernement en direct (GED) pose les jalons d'une transformation en profondeur des services – l'intégration des services à l'échelle fédérale et intergouvernementale en vue d'accroître substantiellement les avantages offerts aux clients, tels que la réduction du nombre d'étapes à franchir pour compléter une transaction, et de permettre aux gouvernements de réaliser d'autres économies et d'éviter des coûts. Le GED a permis au gouvernement du Canada de mettre en place des outils clés, dont des sites Web pratiques et des portails intégrés, une politique de normalisation des sites Web du gouvernement fédéral (voir le premier chapitre) et la Voie de communication protégée à l'échelle gouvernementale (voir le troisième chapitre). Le GED a également incité les ministères et les organismes à commencer à réexaminer leurs services. En 2003, ils ont effectué des

travaux de transformation pour environ les deux tiers de leurs services; dans la majorité des cas, ils ont regroupé de l'information connexe ou divers éléments d'une même transaction. Les Canadiennes et les Canadiens souhaitent que le gouvernement du Canada continue de tirer parti de ces efforts. Une de leurs plus fréquentes suggestions, c'est que le gouvernement du Canada devrait créer des partenariats à plus grande échelle avec les provinces, les territoires et les municipalités en vue d'intégrer leurs services respectifs (*Sondage en direct du Panel de recherche sur le GED, 2004*). C'est également ce que préconise le Groupe conseil sur le GED qui, dans son rapport final, a fait valoir que « le gouvernement fédéral doit tirer parti des réussites du GED en mettant en œuvre un réseau intégré de prestation de services ». Il recommande notamment au gouvernement

des initiatives gouvernementales viennent renforcer une saine gouvernance, il faut en reconnaître la valeur et s'en féliciter. » (*Rapport annuel au Parlement 2002-2003*)

En 2003, un outil en ligne a été lancé pour aider les ministères et les organismes à effectuer des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Cet outil comprend un « Guide d'EFVP », questionnaire interactif qui décrit chaque étape à franchir pour effectuer une évaluation et rédiger un rapport d'évaluation; les questions permettent d'évaluer les programmes ou les systèmes en regard des principes de protection de la vie privée prévus dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

On prévoit que les ministères et les organismes effectueront plus d'une centaine d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et d'évaluations préliminaires au cours des deux prochaines années.

Une évaluation des facteurs relatifs à

la vie privée s'impose si le service proposé a pour effet : d'accroître l'utilisation des renseignements personnels, de passer de la collecte directe à la collecte indirecte de renseignements personnels, d'utiliser des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, d'accroître le partage des renseignements personnels, de procéder à l'impartition de services ou programmes ou de créer un identificateur personnel commun.

évaluation de la Voie de communication protégée qui offre une bonne protection, notamment en mettant au point des services d'authentification qui permettent aux clients d'utiliser autant de codes d'utilisateur et de mots de passe qu'ils le désirent.

Tout récemment, M. Robert Marleau, ancien Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par intérim, a fait l'éloge de la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* dans son rapport au Parlement en déclarant ce qui suit :

« À l'égard d'un enjeu comme le droit à la vie privée, il est plus logique d'adopter une approche préventive comme celle-ci, plutôt qu'une approche punitive ou réparatrice... En matière de droit à la vie privée, ce qui est perdu ne peut être retrouvé. C'est pourquoi la politique du Conseil du Trésor est si bien accueillie. Lorsque

Le nombre croissant de clients du

gouvernement fédéral qui effectuent des transactions en direct témoigne encore plus de cette confiance (voir le deuxième chapitre).

Cependant, 70 % des Canadiennes et des Canadiens hésitent encore à effectuer des transactions en ligne qui nécessitent l'échange de renseignements personnels ou confidentiels (Ipsos-Reid, *Sondage omnibus sur le Gouvernement en direct*, 2003), tandis que seulement 49 % acceptent certains échanges de renseignements personnels entre les ministères et les organismes, même si cela

améliore et accélère le service (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

En 2002, pour apaiser les inquiétudes, le gouvernement du Canada est devenu le premier gouvernement national à adopter une *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (FFVP) qui prévoit un processus d'évaluation pour tous les nouveaux services ou services remaniés qui soulèvent des questions liées à la protection de la vie privée (voir l'encadré). Cette politique exige également des ministères et organismes qu'ils

présentent des évaluations au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada avant d'offrir les services en question, et qu'ils publient un résumé de leurs constatations sur leurs sites Web respectifs.

À la fin de 2003, les ministères et les organismes avaient présenté 41 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et 16 analyses préliminaires au Commissariat à la protection de la vie privée, dont une

Relevé d'emploi (RE) en direct

Le Relevé d'emploi (RE) est essentiel pour déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (AE). Chaque année, les employeurs en produisent environ huit millions. Afin de réduire les délais et les coûts qu'entraîne la production de ces relevés, le gouvernement du Canada a lancé le RE Web, une suite d'applications qui permet de transmettre électroniquement les RE en toute sécurité et qui utilise ePass pour authentifier les clients.

Tous les employeurs peuvent désormais produire des RE en direct, après s'être inscrits pour utiliser l'application logicielle. Le gouvernement du Canada s'affaire à établir des liens entre le RE Web et Appli-Web, le logiciel utilisé pour présenter en direct les demandes de prestations d'AE, ce qui simplifiera le traitement de ces demandes.

La transmission électronique des RE élimine les erreurs de saisie de données, de sorte que les fonctionnaires fédéraux consacrent moins de temps à communiquer avec les employeurs pour clarifier et corriger l'information contenue dans les RE et plus de temps à offrir des services d'AE plus complexes. Le RE Web allège également le fardeau administratif des employeurs qui n'ont plus à classer ni à entreposer des copies de RE, ce qui leur permet de réaliser des économies de temps et d'argent considérables. On estime qu'un professionnel de la paye doit consacrer environ dix minutes pour produire un RE sur papier, à un coût moyen de 3,50 \$. Grâce au RE Web, certains employeurs ont pu produire 900 RE en 45 minutes, comparativement à 150 heures et des coûts de 3 150 \$ pour le traitement manuel du même nombre de RE.

On prévoit que, d'ici 2005, environ 80 % de tous les Relevés d'emploi seront produits par l'intermédiaire du RE Web.

Protection des renseignements personnels

Il est important de s'assurer que non seulement les Canadiennes et les Canadiens peuvent effectuer des transactions en direct en toute sécurité, mais également qu'ils peuvent le faire de façon à protéger leurs renseignements personnels.

Un récent sondage réalisé par EKOS révèle que 74 % des Canadiennes et des Canadiens font relativement ou extrêmement confiance au gouvernement du Canada pour protéger les renseignements personnels qu'ils fournissent en direct et que 52 % des internautes affirment avoir fourni certains types de renseignements personnels en direct (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

Plus de 115 000 particuliers et entreprises ont jusqu'à présent obtenu un *ePass* qui leur permet d'effectuer des transactions sécuritaires sur Internet, dont 46 entreprises qui, ensemble, ont produit tout près de 44 000 RE en direct.

En 2004, d'autres services utiliseront *ePass* pour l'authentification en direct des clients, notamment le Fonds de subventions et de contributions de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le service de recrutement de la Commission de la fonction publique, les applications Web pour la rémunération des fonctionnaires de Travail publics et Services gouvernementaux Canada et les demandes de pensions et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada (le cinquième chapitre présente une description de ce dernier service).

Toujours en 2004, on lancera une version améliorée du service d'enregistrement commun de la Voie de communication protégée. Ce service permettra aux ministères et aux organismes de mettre plus rapidement en œuvre des services utilisant *ePass*, en plus de permettre aux clients de choisir d'accéder (en une seule inscription) à ces services en utilisant un seul ou plusieurs *ePass*, ce qui rendra le service beaucoup plus pratique pour les clients.

Qu'est-ce qu'un ePass?

Un *ePass* est un certificat à clés publiques qui permet aux ministères et aux organismes de confirmer que les internautes sont bien les personnes qu'ils prétendent être, tout en garantissant aux utilisateurs qu'ils font affaire avec l'organisme gouvernemental avec lequel ils veulent traiter. Pour obtenir un *ePass*, les clients valident leur identité en utilisant des « secrets partagés » (des renseignements que seuls le ministère ou l'organisme concerné et eux connaissent); ils choisissent ensuite un code d'utilisateur et un mot de passe. Les internautes peuvent alors transmettre des renseignements personnels par Internet, en sachant que seuls leurs destinataires légitimes les recevront. Ils peuvent apposer leur signature électronique sur des documents, sans qu'il ne leur soit nécessaire de se présenter à un bureau pour compléter une transaction. Le service *ePass* permet également aux clients de naviguer plus facilement d'un service en direct à un autre, car ils n'ont pas à se ré-inscrire chaque fois ni à se rappeler une multitude de mots de passe.

espère que 25 % des répondants rempliront le questionnaire en direct.

Pour le recensement de 2006, Statistique Canada utilisera le service de Session avec chiffrement et enregistrement automatique de la Voie de communication protégée pour authentifier les répondants. Ce service fournit un chiffrement bidirectionnel à un niveau beaucoup plus sécuritaire que celui qu'on utilise normalement sur les sites Web, en plus de permettre aux utilisateurs de retourner au formulaire de recensement plusieurs fois sur une période de plusieurs jours, tout en conservant et en protégeant les renseignements personnels qui les concernent.

comparativement à 71 % en 2001, alors que seulement 37 % affirment être à l'aise pour effectuer des paiements en direct au gouvernement du Canada, une hausse par rapport à 35 % (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

La Voie de communication protégée offre une série complète de services d'infrastructure de réseau, de services opérationnels, de services de sécurité et d'authentification, ainsi que d'outils logiciels d'implantation d'applications. Son développement permet au gouvernement du Canada d'atteindre ses objectifs liés au Gouvernement en direct et, de façon plus générale, d'assurer l'intégrité et la sécurité des interactions en direct.

En 2003, un service sécuritaire de paiement en direct – une interface commune pour les paiements par carte de crédit ayant été intégrée aux systèmes du receveur général du Canada – a été incorporé à la Voie de communication protégée. Le service permet actuellement aux internautes d'acheter des publications du gouvernement du Canada et d'effectuer des paiements dans le cadre de divers programmes d'Industrie Canada. Les ministères et les organismes ont achevé leur migration au nouveau système extranet de la Voie de communication protégée, ce qui leur permet de communiquer en toute sécurité, que ce soit entre eux, avec les clients ou avec les autres ordres de gouvernement. De plus, la Voie de communication protégée et Statistique Canada ont terminé une validation de principe pour l'authentification en vue du recensement de 2006 (voir l'encadré); on

En 2002, l'Agence du revenu du Canada a commencé à utiliser le service d'authentification de la Voie de communication protégée – connu sous le nom de *ePass* – pour son service de changement d'adresse en ligne (voir l'encadré). Au cours de la dernière année, un second ministère, Ressources humaines et Développement des compétences, a commencé à utiliser le service *ePass* pour l'inscription et l'authentification des entreprises qui transmettent des Relevés d'emploi (RE) en direct (une description de ce service figure à la fin de la présente section). Un centre de services à la clientèle a également été créé pour offrir un soutien aux services qui utilisent *ePass*; il permet aux ministères et aux organismes de s'assurer que leurs clients sont en mesure d'utiliser *ePass* facilement et efficacement.

Troisième chapitre :

Instaurer la confiance envers les services en direct

Le gouvernement du Canada reconnaît que l'utilisation des services en direct par les Canadiennes et les Canadiens dépend en grande partie de leurs perceptions à l'égard de la sécurité des transactions en direct et de la protection de leurs renseignements personnels. Le gouvernement s'engage à garantir la sécurité des transactions en direct et à protéger les renseignements personnels en adoptant des systèmes qui reposent sur l'analyse des menaces et des risques et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, ainsi que sur une infrastructure de sécurité de pointe.

Sécurité

Les Canadiennes et les Canadiens sont de plus en plus persuadés que les gouvernements ont pris les mesures nécessaires pour offrir

des services en direct sécuritaires. Dans un récent sondage réalisé par EKOS auprès de Canadiennes et de Canadiens, 62 % des répondants se sont dit d'accord (20 % en désaccord) avec le fait que les gouvernements n'offriraient pas des options comme la production de déclarations de revenus sur Internet si cela n'était pas sécuritaire. Cela représente une hausse par rapport à 57 % en 2001. Le nombre de clients du gouvernement fédéral qui effectuent des transactions en direct ne cesse de croître (voir le deuxième chapitre), ce qui démontre bien que la confiance est en hausse. Malgré cela, les répondants se sont dit plus enclins à effectuer certains types de transactions que d'autres sur Internet – 73 % se disent assez ou très à l'aise pour présenter en direct des demandes de services au gouvernement fédéral,

commencé à valider ces avantages auprès des clients, et les commentateurs ont jusqu'à présent été positifs. Parmi les suggestions d'améliorations, notons que les clients aimeraient de l'aide supplémentaire pour filtrer le contenu présenté en direct, d'autres formats en langage simple et de l'information sur un plus grand nombre de sujets.

En ce qui a trait à la crédibilité générale de la présence du gouvernement fédéral sur le Web, plus des trois quarts des internautes sont d'avis que l'information du gouvernement fédéral présentée sur Internet est à jour (Panel de recherche sur le GED, 2004). Ils sont également plus portés à penser que l'information la plus récente se trouve sur Internet (Ipsos-Reid, *Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada*, 2003). Les résultats des sondages démontrent que les gens s'intéressent à ce que le gouvernement fédéral étioffe l'information qu'il affiche actuellement sur Internet – plus de la moitié des répondants au sondage de 2003 de NFO Interactive (*State-of-the-Net*) souhaitent que le gouvernement du Canada offre plus d'information en direct.

En 2000, le gouvernement du Canada a lancé l'initiative d'amélioration des services, qui exige la tenue de sondages périodiques sur la satisfaction de la clientèle pour tous les principaux services fédéraux à l'intention des particuliers et des entreprises. En 2003, les ministères et les organismes ont signalé qu'ils venaient de réaliser des sondages sur la satisfaction des clients pour environ le tiers de leurs services. Moins de la moitié de ces sondages examinent la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services sur Internet en particulier. Cependant, les niveaux de satisfaction sont élevés; la note moyenne pour la version en direct du service est d'environ quatre ou « satisfait », sur une échelle où un signifie « très insatisfait » et cinq, « très satisfait ». Les résultats des sondages omnibus, dont *Repenser l'autoroute de l'information* (EKOS, 2003) et *Sondage en direct du Panel de recherche sur le GED* (2004), abondent dans le même sens. La facilité d'accès et la qualité de l'information sont deux des principaux facteurs de satisfaction à l'égard des services en direct (Institut des services axés sur le citoyen, *Les citoyens d'abord 3*, 2003). Presque tous les services mis au point par les ministères et les organismes dans le cadre de l'initiative du GED mentionnent une « plus grande facilité d'accès » comme un des avantages escomptés pour les clients, tandis que tout près de la moitié indiquent « une information améliorée offrant de meilleures possibilités d'apprentissage ou de débouchés ». De plus, certains services ont

Indiens, ont également connu une forte hausse du taux d'adhésion; l'an dernier, 50 % des Indiens inscrits l'ont utilisé pour fournir des renseignements, comparativement à 5 % en 2002.

Exemples de services en direct à taux élevé d'adhésion en 2003

- Ressources humaines et Développement des compétences, Services d'emploi, 97 – 100 %
- Agence des services frontaliers du Canada, Douanes commerciales, 97 %
- Justice Canada, Aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales, 90 %
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Services linguistiques et multiculturels, 90 %
- Commission de la fonction publique, Recrutement, 87 %
- Centre canadien des armes à feu, Programme canadien des armes à feu, 65 %
- Ministère du Commerce international, Délégué commercial, 57 %
- Affaires indiennes et du Nord Canada, Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien, 50 %

Il convient de noter, cependant, que la majorité des Canadiennes et des Canadiens continuent d'affirmer qu'ils visitent les sites

Web du gouvernement fédéral en vue d'obtenir de l'information (Panel de recherche sur le GED, 2004). Un des défis qui subsistent consiste à éliminer les obstacles à l'utilisation accrue des services transactionnels, comme les perceptions à l'égard de la sécurité et de la protection des renseignements personnels; ces questions font l'objet du prochain chapitre. Faire connaître davantage les services en direct offerts aux particuliers et aux entreprises et en accroître l'utilisation, tels sont deux des objectifs clés que poursuivra l'initiative du GED à compter de 2004.

Satisfaction de la clientèle

Les perceptions à l'égard de la qualité des services varient d'un mode de prestation à l'autre, mais les Canadiennes et les Canadiens qui utilisent les services en direct sont plus susceptibles d'être satisfaits de la qualité des services que ceux qui ont recours aux autres modes de prestation. Le taux de satisfaction à l'égard des services gouvernementaux sur Internet a atteint 68 %, comparativement à 56 % seulement pour les services offerts au téléphone. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer un site Web gouvernemental qu'ils connaissaient bien, 90 % des répondants ont affirmé que ce site était du moins aussi bon que les autres sites; plus de la moitié des répondants ont dit qu'il était meilleur. De plus, 81 % des répondants qui ont déjà utilisé un service gouvernemental en direct ont affirmé qu'ils répèteraient l'expérience (Institut des services axés sur les citoyens, *Les citoyens d'abord 3*, 2003).

Cela correspond à une augmentation du pourcentage de Canadiennes et de Canadiens qui ont visité des sites Web du gouvernement fédéral – ainsi, 51 % (65 % des internautes) affirment avoir visité un site fédéral au moins une fois en 2003, comparativement à 42 % (56 % des internautes) en 2001 (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003). Le Canada se classe au sixième rang à l'échelle mondiale pour l'utilisation des sites Web gouvernementaux; la moyenne internationale étant de 30 % (Taylor, Nelson, *Softes, Government On-line: An International Perspective*, 2003). Néanmoins, il faudrait promouvoir davantage la prestation électronique des services, puisque bon nombre de Canadiennes et de Canadiens sont d'avis que le gouvernement du Canada doit améliorer la promotion de ses services en direct (NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003).

Les ministères et les organismes signalent que le volume des interactions en direct – comme les visites sur les sites Web ou le téléchargement d'information et de formulaires – a considérablement augmenté en 2003, à la fois en chiffres absolus (de 54 %) et relativement aux autres modes de prestation (de 50 % à 62 % du volume total). Ce changement tient en grande partie à des services d'information plus poussés et plus utiles – l'Internet en améliore l'accessibilité et permet l'ajout de nouvelles fonctions qui suscitent un intérêt accru. L'information sur le budget fédéral en constitue un exemple. Le service de budget en direct permet de joindre un auditoire beaucoup plus vaste, car les gens n'ont pas besoin de s'en procurer une copie papier ou de se rendre à la bibliothèque pour consulter le document. Ce service permet également de voir en direct la présentation du Budget et de consulter un répertoire des principales mesures budgétaires, ce qui est possible uniquement sur Internet (le cinquième chapitre présente une description détaillée de ce service).

Les ministères et les organismes signalent également qu'en 2003 environ 24 % de leurs clients ont effectué des transactions en direct avec eux – que ce soit pour présenter une demande dans le cadre d'un programme ou pour acheter un produit – en hausse par rapport à 21 % en 2002. Certains services ont obtenu des taux d'adhésion de 50 % ou plus (voir l'encadré). Les services d'emploi comptent parmi les services en direct les plus populaires offerts par le gouvernement du Canada. Presque tous les Canadiens et les Canadiennes consultent en direct le Guichet emplois, un réseau d'affichage d'emplois. Le pourcentage de ceux qui ont présenté une demande d'emploi en direct auprès du gouvernement du Canada n'a cessé d'augmenter, passant de 73 % en 2001 à 83 % en 2002, puis à 87 % en 2003. Depuis plusieurs années, presque toutes les entreprises utilisent le traitement électronique pour rationaliser leurs importations de marchandises au Canada. Des nouveaux services, comme le Système d'inscription des

Le service de police fédérale offre l'accès rapide en direct à l'information concernant les délits économiques, tels que la fraude à la consommation, la contrefaçon et les délits informatiques, et leurs répercussions sur la société canadienne. Le site comprend maintenant le système de Signalement en direct des délits économiques (RECOLD). Pour utiliser RECOLD, les personnes intéressées doivent d'abord créer un profil protégé auquel elles seules peuvent avoir accès. Elles forment ensuite leurs plaintes, qui sont acheminées à l'organisme d'application de la loi concerné. Le site Web précise également quels sont les renseignements à recueillir pour fournir des preuves.

Un des principaux avantages de RECOLD, c'est qu'il fournit l'occasion d'interagir de façon anonyme avec la police, que ce soit pour obtenir de l'information ou formuler une plainte. Au fil du temps, l'anonymat incitera un plus grand nombre de citoyens à signaler les délits économiques dont ils ont été témoins, ce qui aura pour effet d'accroître la sécurité du public.

Adhésion des clients

L'initiative du GED vise non seulement à accroître le nombre et la fonctionnalité des services fédéraux en direct, mais également à mettre au point des services que les particuliers et les entreprises voudront utiliser et qui accroîtront leur satisfaction à l'égard de la prestation des services du gouvernement fédéral.

La croissance du nombre d'internautes au Canada commence à ralentir. Selon un récent sondage de Statistique Canada, tout près de 62 % des ménages canadiens compaient au moins un internaute régulier en 2002, ce qui représente une augmentation considérable par rapport à 42 % en 1999, mais une légère

hausse comparativement à 60 % en 2001. Le niveau de scolarité et le revenu demeurent des facteurs d'adhésion aux services et à l'information en direct. Fait intéressant cependant, la hausse la plus importante en 2002 a été enregistrée chez les internautes âgés de 55 à 64 ans (*Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages*, 2003).

Le pourcentage des Canadiennes et des Canadiens qui affirment connaître du moins quelque peu les services du GED a considérablement augmenté au cours des deux dernières années, passant de 43 % en 2001 à 57 % en 2003 (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

transaction. De façon plus générale, l'information en direct relative à la politique du gouvernement du Canada sur la concurrence et aux activités d'application de la loi contribue à sensibiliser davantage le public aux avantages de la concurrence pour l'économie canadienne – qui se traduisent par un plus grand choix de produits de qualité à meilleur prix.

Ressources naturelles Canada – GéoConnexions

GéoConnexions est une initiative interministérielle et intergouvernementale visant à recueillir des données géographiques de base comme l'imagerie par satellite, les cartes topographiques et des profils de réseau routier en vue d'offrir des services qui facilitent l'accès à ces données et leur analyse, en plus de fournir des affichages personnalisés aux divers auditoires cibles. L'initiative a pour objectif d'offrir l'accès en direct à des données géographiques de grande qualité, d'une manière économique, et ce, grâce au partage et à la réutilisation de l'information.

L'initiative GéoConnexions s'appuie sur l'infrastructure canadienne de données géospatiales (ICDG), une architecture de classe mondiale interopérable à l'échelle internationale et fondée sur des normes. GéoConnexions permet aux clients de créer des produits d'information en ligne adaptés à leurs besoins particuliers, en utilisant des données en temps réel. Le Portail de découverte et l'Atlas du Canada sont deux des services qui utilisent l'ICDG. Le Portail de découverte permet d'accéder, entre autres, aux photos aériennes et aux fournisseurs de données géospatiales. Les clients peuvent personnaliser leurs recherches et créer leurs propres cartes à partir de données fédérales, provinciales et internationales. L'Atlas du Canada offre divers outils aux élèves, aux professionnels, aux décideurs et au public. Il contient des cartes « Trouvez un lieu » qui permettent aux clients de localiser plus de 47 000 noms de lieux et d'entités géographiques, ainsi que des « Archives de cartes du Canada » donnant un accès interactif à 943 cartes dont certaines datent de 1906.

Industrie Canada – Bureau de la concurrence

Exemples de services en direct – Travaux achevés en 2003

sur des travaux plus complexes et plus utiles. Par exemple, la transmission électronique des données relatives aux Relevés d'emploi permet aux fonctionnaires de consacrer plus de temps aux services d'assurance-emploi (la section « Sécurité » du troisième chapitre présente une description complète de ce service). (L'Annexe D présente un bilan sommaire de tous les services – ceux pour lesquels les travaux sont achevés, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle. L'Annexe D fait également état des niveaux de fonctionnalité que les services visent à atteindre d'ici 2005. Ces objectifs constitueront la principale mesure de succès relativement à l'engagement que le gouvernement du Canada a pris d'offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés.)

Le Bureau de la concurrence est responsable de l'administration et de l'application de la *Loi sur la concurrence*, ainsi que de trois lois et règlements fondés sur les normes concernant l'exactitude de l'étiquetage de certains produits. Les consommateurs peuvent maintenant utiliser un formulaire interactif en direct pour formuler des plaintes et se renseigner sur les diverses lois, notamment sur les pratiques anticoncurrentielles, la publicité trompeuse et les marchandises mal étiquetées. Grâce au site Web du Bureau, ils ont également accès aux alertes, aux nouvelles et aux publications, ainsi qu'à toute une série de lignes directrices sur l'application des lois. Les entreprises peuvent, en une seule transaction en direct, présenter une demande de numéro CA – qui identifie le fabricant, l'importateur ou le vendeur d'un article textile – en acquitter les frais et obtenir ce numéro. Elles peuvent également accéder en direct à l'information relative aux normes de service, aux réponses aux questions les plus courantes et à tous les autres renseignements dont elles ont besoin. Les entreprises peuvent obtenir leur numéro CA beaucoup plus rapidement en direct que dans un centre de services; elles peuvent gagner jusqu'à une demi-journée par

- un mois pour les modes traditionnels de prestation de services;
- Les entreprises qui présentent en direct des demandes de marque de commerce ou de droit d'auteur reçoivent une réponse dans les 24 heures (un accusé de réception dans le premier cas ou un certificat dans le second), comparativement à dix jours pour les demandes envoyées par la poste;
 - Les entreprises qui se constituent en société en direct paient 200 \$ au lieu des 250 \$ qu'elles devraient verser si elles avaient recours aux autres modes de prestation, économisant ainsi 20 %, et paient 20 \$ pour leur renouvellement annuel en direct au lieu de 40 \$ pour une demande sur papier, ce qui représente une économie de 50 %;
 - Les sociétés qui s'inscrivent en direct pour obtenir un numéro d'entreprise peuvent également s'inscrire simultanément à tous les programmes de l'Agence du revenu du Canada et à quelques programmes provinciaux, en une seule séance et en moins d'une heure, comparativement au délai qui pouvait auparavant atteindre plusieurs jours. Les ministères et les organismes signalent que la prestation des services en direct leur procure également des avantages tangibles. Le nombre croissant de clients qui utilisent le libre-service sur Internet élimine le besoin, pour les fonctionnaires fédéraux, d'accomplir certaines tâches, dont la simple saisie de données, ce qui leur permet de se concentrer
- La capacité des services transactionnels en direct s'est également améliorée. Les entreprises de la région de l'Atlantique peuvent désormais rembourser leurs prêts de développement grâce au transfert électronique de fonds. Les exportateurs et les importateurs canadiens de marchandises contrôlées peuvent maintenant, par voie électronique, échanger des données avec le gouvernement du Canada, présenter des demandes de permis et vérifier l'état de ces demandes. Il est également possible d'utiliser l'Internet pour présenter des demandes d'enquête relative à une plainte concernant la mesure de biens et de services. Les provinces et les territoires peuvent maintenant consulter les bases de données fédérales, grâce à des interfaces électroniques protégées, afin d'exécuter les ordonnances de paiement de pension alimentaire pour enfants là où la loi le permet. Les clients tirent des avantages concrets de ces services en direct. Par exemple :
- Les Canadiennes et les Canadiens qui présentent des demandes en direct de relevé de participation (au Régime de pensions du Canada) reçoivent ce document dans les dix jours suivant la demande, comparativement au délai d'environ un mois pour les demandes envoyées par la poste;
 - Les renseignements que les Indiens inscrits fournissent pour obtenir des prestations de maladie peuvent être traités en un seul jour, grâce au Système d'inscription des Indiens, comparativement au délai qui peut atteindre

De meilleurs services mieux adaptés aux besoins

Deuxième chapitre :

Dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada compte offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés, soit ceux qui touchent le plus grand nombre de particuliers et d'entreprises.

Disponibilité des services en direct

L'initiative du GED englobe plus de 130 services d'information et services transactionnels d'une trentaine de ministères et organismes fédéraux. Tous ces services sont maintenant offerts en direct, du moins en partie. Les ministères et les organismes se sont fixé des objectifs relativement à la fonctionnalité que les services offriront aux internautes d'ici 2005. Ces objectifs varient d'un service à l'autre et, bien qu'ils soient conformes aux attentes des clients, ils demeurent tributaires d'un certain nombre de facteurs tels que la technologie courante, la sécurité et la protection de la vie privée et le

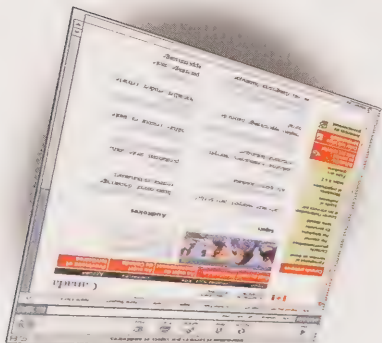
besoin d'établir au préalable des partenariats visant l'intégration des services. En 2003, les ministères et les organismes ont achevé leurs travaux relativement à 15 autres services, portant ainsi à 45 le nombre de services ayant atteint leur niveau de fonctionnalité visé (des exemples figurent à la fin de la présente section). Dans l'ensemble, les travaux sont maintenant terminés pour tout près de la moitié des services d'information et pour plus du quart des services transactionnels. Également en 2003, les ministères et les organismes ont amélioré la fonctionnalité de bon nombre des services qu'ils s'affairaient à mettre en place dans le cadre de l'initiative du GED. Ainsi, l'information en direct sur les projets d'aide au développement international, les collectivités des Premières nations, la culture canadienne et les initiatives nationales de maintien de l'ordre a été substantiellement enrichie.

Les non-Canadiens

Le portail Faire des affaires avec le Canada offre aux entreprises étrangères (ainsi qu'aux fonctionnaires fédéraux qui leur fournissent de l'aide) un point d'accès unique à l'information thématique pertinente offerte en direct. Il comprend également un outil interactif qui permet aux internautes de personnaliser leurs recherches d'information en précisant le secteur de l'industrie, le sujet et le pays qui les intéressent. Cet outil peut appeler plus de 40 000 pages Web différentes en réponse aux demandes des utilisateurs.

En 2003, la section « Pourquoi faire des affaires avec le Canada? » s'est ajoutée au portail. Cette section présente de l'information sur le milieu des affaires de chaque région et des exemples d'entreprises dont les affaires avec des sociétés canadiennes ont été couronnées de succès; ces entreprises sont classées par pays, par secteur ou par date. Le portail contient également les adresses des ambassades et des consulats, ainsi que des liens vers de l'information sur les foires commerciales à venir, des formulaires de demande d'immigration et de visa, des renseignements fiscaux et les réponses aux questions les plus courantes.

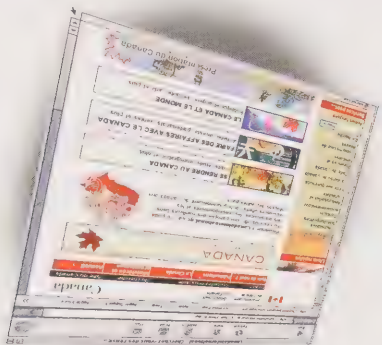
En 2004, le portail continuera d'offrir un accès plus décloisonné et convivial à l'information et aux services. Un module sur les voyages d'affaires sera également créé.



...pour les Canadiens



...pour les entreprises



...et pour les personnes vivant à l'extérieur du Canada

www.Canada.gc.ca

intégrante du portail Exportation/importation du gouvernement du Canada. Exportsource.ca offre aux exportateurs une multitude de ressources utiles, dont l'accès à de l'information complète, des guides et des outils interactifs, en plus de la section « Consultez-nous » qui permet aux internautes de communiquer directement avec les agents d'information pour obtenir de l'aide supplémentaire.

En 2003, plusieurs guides pratiques offerts sur le portail ont été mis à jour, dont le « Guide pas-à-pas à l'exportation ». En outre, le nouveau guide « Introduction aux aspects financiers de l'exportation » a été publié pour répondre à la demande des clients. Un outil de diagnostic des exportations a également été créé pour aider les clients à évaluer et à accroître leur capacité d'exporter; ces derniers peuvent sauvegarder les scénarios personnalisés qu'ils ont élaborés avec cet outil, puis les mettre au point à leur gré, au fil du temps.

En 2004, une version interactive du « Carnet de route pour l'exportation » sera disponible et permettra aux clients d'accéder à de l'information personnalisée, à l'heure actuelle, ils peuvent seulement en télécharger la version PDF ou en commander une version imprimée. En collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada, Équipe Canada inc procèdera également au lancement d'un nouveau site Web à l'intention des importateurs, l'autre grand axe du portail Exportation/importation.

Les entreprises

Les exportations représentent 40 % du produit intérieur brut du Canada. Pour aider les entreprises canadiennes de cet important secteur économique, Équipe Canada inc – partenariat composé d'une vingtaine de ministères et organismes fédéraux, ainsi que de gouvernements provinciaux, d'organismes de développement économique municipal, d'entreprises et d'associations professionnelles – a créé Exportsource.ca, qui fait partie

des comptes protégés par mot de passe, qui donnent accès à un concepteur de CV et au service de courriel « Alerte-emploi ».

En 2003, le portail a doublé le nombre de banques d'emplois auxquelles les internautes ont accès par l'entremise de la fonction de recherche d'emploi, en plus d'ajouter deux nouveaux sujets – travailleurs âgés et assurance-emploi – au populaire menu déroulant « Et si...? » et de créer des nouveaux questionnaires sur les carrières pour aider les utilisateurs à recenser leurs compétences et leurs aptitudes. En 2004, le portail contiendra des liens vers l'information et les outils qui visent à répondre aux besoins des nouveaux arrivants au Canada, ainsi qu'un lien au « Chercheur de prestations » sur le portail Prestations financières. On y ajoutera également un nouveau mécanisme d'accès et de personnalisation de l'information (le cadre de compétences « Plan directeur en vie-travail »), en plus d'améliorer l'outil d'apprentissage électronique existant.

Trouver des réponses aux questions relatives aux entreprises peut se révéler une tâche compliquée, et ce, en raison du dédale de programmes, ministères, organismes et ordres de gouvernement concernés. Par conséquent, pour les entrepreneurs canadiens, l'économie de temps et l'accès facile à des conseils d'experts comptent parmi les principaux avantages que présentent les CSCC. Pour le gouvernement, les CSCC servent à mieux faire connaître les services gouvernementaux offerts aux entreprises et à en faciliter l'accès. Les CSCC aident également les clients à mieux se préparer au démarrage ou à l'expansion de leur entreprise.

Accessibilité

Un autre aspect de l'approche du GED axée sur le citoyen/client consiste à faire en sorte que l'information et les services en direct du gouvernement fédéral soient accessibles aux personnes handicapées et dans les deux langues officielles.

Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement du Canada exige, entre autres, la normalisation de tous les sites Web fédéraux. En 2003, les institutions fédérales ont été appelées à faire état des progrès qu'elles ont réalisés au chapitre de la mise en œuvre des divers aspects de la Normalisation des sites Internet (NSI). Elles ont signalé qu'elles se conformaient, dans une proportion de 83 %, aux exigences en matière d'accessibilité, notamment en présentant des textes descriptifs et en fournissant des options

Exemples de portails intégrés en 2003

Les Canadiens

sonores pour les appareils et accessoires fonctionnels et, dans une proportion de 92 %, aux exigences en matière de langues officielles, en offrant notamment certaines fonctions, dont un bouton permettant de passer de la version anglaise à la version française du texte en ligne et vice-versa, ainsi que des messages automatisés dans les deux langues officielles.

Le gouvernement du Canada s'engage à la mise en œuvre complète de la NSI, et des travaux sont en cours pour accroître la conformité à ces normes. De plus, il s'affaire à élaborer une architecture du domaine de l'accessibilité pour aider les ministères et les organismes à mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées et à choisir des technologies qui leur permettent d'offrir à ces personnes un accès équitable.

Le portail Emplois, travailleurs, formation et carrières a reçu plus de huit millions de visiteurs en 2003. Il fournit de l'information et des services intégrés aux Canadiennes et aux Canadiens qui sont à la recherche d'un emploi, qui explorent des choix de carrière, qui élaborent un plan d'apprentissage ou qui éprouvent des problèmes liés au travail. Les services sont adaptés aux besoins des Canadiennes et des Canadiens et comprennent

l'Internet, les visites en personne, le téléphone, la poste et le télécopieur.

En 2003, les CSEC ont dénombré environ 4,2 millions de visites, dont plus de 93 % ont été faites sur Internet. Parmi les services des CSEC les plus populaires, notons le « Plan d'affaires interactif » et le « Système d'aide au démarrage d'une entreprise ». Le « Plan d'affaires interactif » est le premier logiciel de création de plan d'affaires exclusivement conçu pour Internet. Il aide les clients à élaborer un plan d'affaires de trois ans, que ce soit pour une nouvelle entreprise ou une entreprise établie, en plus de leur offrir des modèles de plans pour divers types d'entreprises et outils de projections financières. Le « Système d'aide au démarrage d'une entreprise » est un portail intégré qui réunit des renseignements provenant des gouvernements fédéral et provinciaux et du secteur privé sur la marche à suivre pour se lancer en affaires. Il présente l'information par région et contient des formulaires d'enregistrement des entreprises, ainsi que les résultats d'études de marché récentes. En 2003, le site Web s'est enrichi de plusieurs nouveaux guides de démarrage visant, entre autres, les restaurants, les gîtes touristiques et les garderies. Ces guides fournissent également des réponses ciblées aux questions les plus courantes. Le nombre de visites sur ce site s'est accru de 38 % en 2003, par rapport à 2002.

sur le Site du Canada, tandis que 77 % ont affirmé ne pas avoir de difficulté à se servir de la page des « Formulaires et services en direct » (Ipsos-Reid, *Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada*, 2003).

Une approche « pangouvernementale »

Les passerelles et les portails intégrés suscitent un nombre croissant de partenariats, autant à l'échelle fédérale qu'avec les autres ordres de gouvernement, ce qui a pour effet d'accroître le nombre des services intégrés d'exportation/importation a lancé un outil d'évaluation de la capacité d'exporter des biens ou des services, qui aide les exportateurs à déterminer les possibilités qui s'offrent à eux à cet égard et qui définit les mesures à prendre pour réussir sur les marchés qui les intéressent (une description complète du portail figure à la fin du présent chapitre).

Les ministères et les organismes ont aussi largement recours aux partenariats pour élaborer des services intégrés. Par exemple, les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), initiative fédérale-provinciale, offrent des points d'accès uniques aux services, programmes et règlements gouvernementaux qui s'adressent aux entreprises. Cette information intergouvernementale est accessible par tous les modes de prestation de services —

améliorations qui y seront bientôt apportées. L'Annexe C présente une liste de tous les portails.)

Le nombre de visites sur ces sites Web ne cesse d'augmenter. En 2003, ce nombre s'est établi à tout près de 16 millions pour le Site du Canada, ce qui représente une augmentation de 21 % par rapport à 2002, à plus de 800 000 pour la passerelle des entreprises, ce qui constitue une hausse de 7 % et à environ 2,1 millions pour la passerelle des non-Canadiens, soit une hausse de 63 %. En outre, la passerelle des Canadiens a démontré environ 1,2 million de visites, un recul notable par rapport à 2002.

Cela s'explique par le fait que les internautes peuvent maintenant trouver certains des liens vers les portails intégrés directement sur la page d'accueil du Site du Canada. La baisse d'achalandage sur la passerelle des Canadiens est très largement compensée par une augmentation parallèle de 70 % du nombre de visites sur ces portails qui sont accessibles à la fois sur le Site du Canada et la passerelle des Canadiens.

Par ailleurs, les commentaires des clients sont généralement positifs. Un récent sondage réalisé par EKOS révèle que 86 % des internautes qui ont visité un site du gouvernement fédéral au cours de la dernière année ont trouvé ce qu'ils cherchaient (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003). Plus précisément, 83 % d'entre eux sont d'avis qu'il est relativement ou très facile d'utiliser la page de la « Foire aux questions »

personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels (comme les lecteurs sonores d'écran ou des logiciels de reconnaissance vocale). Les responsables du Site du Canada ont continué à simplifier le langage utilisé et mis en œuvre un programme d'intégrité linguistique pour s'assurer que les textes sont de grande qualité, qu'ils sont faciles à comprendre et que les versions française et anglaise sont équivalentes.

Le nombre des services offerts sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada a plus que doublé en 2003 (voir l'encadré). Le volume d'activités sur le portail a augmenté de neuf fois, son lien est maintenant préprogrammé dans bon nombre de téléphones cellulaires et assistants numériques personnels exploitables sur le Web. L'objectif visé consiste à fournir l'accès aux services fédéraux qui se prêtent au réseau sans fil, plutôt qu'à créer simplement une version sans fil du Site du Canada.

En 2003, des fonctions importantes se sont également ajoutées aux passerelles et aux portails intégrés. Par exemple, la passerelle des entreprises offre maintenant aux internautes un outil d'orientation leur présentant la raison d'être du site, l'information qu'il contient et des conseils pour en faciliter la navigation. Cet outil propose également une liste des liens les plus souvent utilisés. (Vous trouverez à la fin du présent chapitre des exemples de progrès réalisés par les portails, ainsi que les

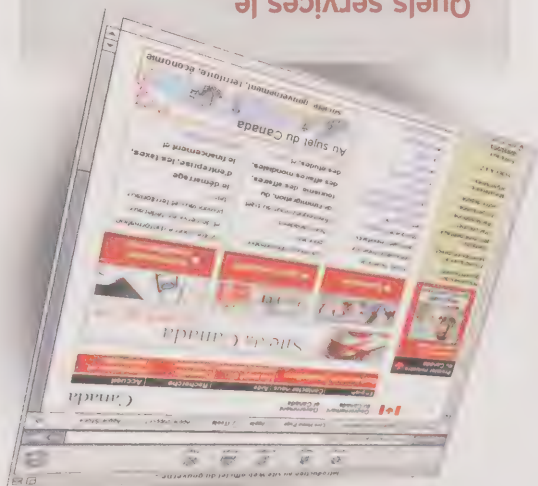
organismes, ainsi que trois nouvelles passerelles des non-Canadiens, à leur tour, ces passerelles contiennent des liens vers divers portails qui regroupent l'information et les services par sujet et par auditoire.

Des recherches continues menées auprès de la clientèle permettent à ces sites Web d'évoluer constamment. Un des principes

d'organisation clés consiste à permettre un accès « sans fausse route » en proposant diverses méthodes de recherche d'information et de services afin de rendre l'accès intuitif. Bien que les Canadiennes et les Canadiens expriment toujours un appui marqué pour ce principe, des essais auprès des groupes de consultation ont révélé certains problèmes de mise en œuvre; dans certains cas, les

multiples voies sur des sites ne menaient pas toujours au même contenu. Par conséquent, en 2003, la principale page Web du Site du Canada a été modifiée pour faciliter l'accès aux renseignements et services. Plus particulièrement, on a ajouté des liens, des renvois, le cas échéant, et des voies de navigation rationalisées sur tout le site pour en simplifier et en uniformiser la structure organisationnelle.

Parmi les autres changements apportés au Site du Canada en 2003, notons une meilleure visibilité pour les passerelles et les portails intégrés afin d'en faciliter l'accès, des fonctions de recherche améliorées et des ajustements apportés au codage, à la présentation et à la terminologie en vue de faciliter l'accès pour les



Quels services le gouvernement du Canada offre-t-il actuellement sur le Portail sans fil?

- Coordonnées des députés
- Temps d'attente à la frontière
- Numéros de téléphone des employés du gouvernement du Canada
- Numéros sans frais 1 800 O-Canada international (pour accéder au service de l'extérieur du Canada et des États-Unis)
- Coordonnées des Centres de services aux entreprises du Canada
- Indicateurs économiques
- Les communiqués de presse, discours, avis aux médias, fiches de renseignements et autres du gouvernement du Canada

Un gouvernement plus accessible

Il ne devrait pas être nécessaire pour les particuliers et les entreprises de savoir quel est le ministère, l'organisme ou l'ordre de gouvernement responsable d'offrir tel ou tel service. L'information et les services en direct devraient être faciles à trouver, peu importe le point de départ, et faciles à utiliser. Dans le cas de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), cela signifie que nous devons créer des passerelles axées sur le citoyen/client et des portails intégrés qui servent de points d'accès pratiques aux services fédéraux. Cela signifie également que nous devons nous assurer que ces services sont facilement accessibles par les personnes handicapées et dans les deux langues officielles.

Commodité

Lors de son lancement initial en 1995, le principal site Web du gouvernement du Canada — le Site du Canada — contenait très

peu de catégories de contenu, mis à part des liens vers plus de 400 sites Web du gouvernement fédéral. Aucune stratégie « pangouvernementale » n'avait été élaborée pour fournir l'accès en direct aux renseignements et services du gouvernement fédéral. Par conséquent, l'aspect et les fonctions de navigation variaient d'un site Web à l'autre, et l'information était souvent fragmentée et dispersée dans une multitude de sites Web. Grâce aux groupes de consultation, aux sondages en direct et aux commentaires reçus par courriel qui ont permis de mieux comprendre les besoins des particuliers et des entreprises, le gouvernement du Canada a restructuré le Site du Canada (www.Canada.gc.ca) en 2001. Il a agencé l'information et les services en fonction du citoyen/client en aménageant des liens vers les sites Web des ministères et des

Instaurer la confiance envers les transactions en direct

- Fonctions améliorées de détection des intrusions et de pare-feu gérés fournies par l'intermédiaire de la Voie de communication protégée
- Mise en place d'un service d'authentification appelé *ePass* (laissez-passer électronique) pour le service de changement d'adresse en ligne de l'Agence du revenu du Canada
- Adoption de la *Politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (EFVP)
- Adoption de lignes directrices sur l'utilisation des témoins et sur la nécessité de fournir des avis appropriés et d'obtenir le consentement éclairé des gens pour ce qui est de la collecte et de l'utilisation éventuelles de renseignements personnels

- Migration complète au réseau extranet de la Voie de communication protégée; tous les ministères et organismes utilisent maintenant ce nouveau réseau de télécommunications
- Création d'un service sécuritaire de paiement en direct au receveur général
- Utilisation du service *ePass* (laissez-passer électronique) pour authentifier les clients d'un deuxième service, soit la production en direct des Relevés d'emploi de Ressources humaines et Développement des compétences; plus de 115 000 *ePass* émis avant la fin de 2003
- Lancement d'un outil d'apprentissage en ligne pour la Politique d'EFVP qui montre comment effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée; présentation de 41 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et de 16 évaluations préliminaires au Commissariat à la protection de la vie privée

2002	2003 (résumé du présent rapport)
<ul style="list-style-type: none">• Augmentation marquée du nombre de visiteurs sur le Site du Canada (21 %), la passerelle des entreprises (7 %) et la passerelle des non-Canadiens (63 %)	<ul style="list-style-type: none">• Quinze autres services ont atteint leur objectif en matière de GED, portant le total à 45 (soit environ 35 % des services fédéraux les plus souvent utilisés)• Information plus étoffée sur les projets d'aide au développement international, les collectivités des Premières nations, la culture canadienne et les initiatives nationales de maintien de l'ordre• Meilleure capacité transactionnelle en direct pour les programmes de développement économique dans la région de l'Atlantique, l'exportation et l'importation de marchandises contrôlées et les plaintes des consommateurs liées à la mesure des biens et des services• Augmentation du nombre de clients qui effectuent des transactions en direct (de 21 % à 24 %) et augmentation importante du nombre d'interactions en direct• Sondages sur la satisfaction de la clientèle pour certains services en direct; notes de satisfaction continuellement élevées pour l'Internet
<p>Offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins</p>	<p>Offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins</p>
<p>en leur permettant, par exemple, de grossir les caractères ou de faire lire le texte à voix haute</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vingt et un services de plus ont réalisé leur objectif en matière de GED, portant le total à 30 services ayant atteint le niveau de fonctionnalité prévu d'ici 2005• Augmentation générale de la capacité d'offrir des services transactionnels et des renseignements personnalisés aux particuliers et aux entreprises• Augmentation marquée de l'utilisation de services à haut volume visant, entre autres, la santé, l'impôt et les taxes et l'emploi• Augmentation d'environ 7 % du taux de satisfaction des clients à l'égard des services fédéraux depuis 1998; taux de satisfaction plus élevés pour la prestation de services sur Internet – 68 % comparativement à 56 % pour les services téléphoniques (<i>Les citoyens d'abord 3</i>)

Selon le rapport *Gouvernement en direct* – 2003, 31 services avaient atteint en 2002 leur niveau de fonctionnalité prévu. Depuis, un des services s'est fixé un objectif plus ambitieux pour 2005, de sorte qu'on ne le compte plus parmi les services pour lesquels les travaux sont achevés.

Rendre le gouvernement plus accessible

2002 2003 (résumé du présent rapport)

Le présent rapport se fonde sur les données tirées d'un mécanisme de mesure du rendement établi dans le cadre de l'initiative du GED. Au printemps 2004, les résultats détaillés de cette analyse seront accessibles sur le site www.gol-ged.gc.ca.

Chaque année, les ministères et les organismes font également état de leurs propres réalisations dans le cadre de l'initiative du GED. Ces rapports sont affichés sur le même site Web.

Nota. – Le 12 décembre 2003, divers ministères et organismes, dont certains participent à

- Validation, par les utilisateurs, de la conception du Site du Canada
- Améliorations apportées au Site du Canada et aux portails intégrés, dont un service d'avis électronique sur des sujets d'intérêt et de l'information provinciale plus étoffée à l'intention des entreprises
- Lancement du Portail sans fil du gouvernement du Canada
- Améliorations apportées aux terminaux d'accès public à Internet – projet pilote visant à fournir aux personnes handicapées un meilleur accès aux services fédéraux en direct
- Améliorations apportées au Site du Canada, dont de meilleures fonctions de recherche, de navigation et d'accessibilité
- Plus grand nombre de services fédéraux accessibles au moyen de téléphones cellulaires ou d'assistants numériques (de trois à sept)
- Ajout continu de fonctions aux portails intégrés, y compris un plus grand accès aux offres d'emplois en direct à l'aide d'un seul outil de recherche et de l'information plus étoffée à l'intention des clients internationaux qui désirent faire des affaires avec le Canada

Les cinq principales internautes recherchent sur les sites Web du gouvernement fédéral :

1. Coordonnées des personnes-ressources des
ministères et organismes (71 %) ... accessibles

dans la section « **Ministères et organismes** »
du Site du Canada

2. Changement d'adresse (62 %) ... disponible par
l'intermédiaire de la Voie de communication

protégée pour les clients de l'Agence du revenu
du Canada sur le **portail des impôts et**

taxes des Canadiens sur le Site du Canada

3. Possibilité d'exprimer des opinions aux députés
(61 %) ... par courrier électronique en cliquant

sur « **Contacts gouvernementaux** » sur le
Site du Canada

4. Paiements (51 %) ... le service de paiement de la

Voie de communication protégée est offert pour
les documents du gouvernement du Canada en

cliquant sur « **Publications** » sur le Site du
Canada et pour divers services d'Industrie

Canada sur la passerelle des entreprises

5. Demandes relatives aux programmes

gouvernementaux (50 %) ... accessibles sur

divers portails pour de nombreux

programmes, dont les crédits de développement
régional pour les clients de la région de

l'Atlantique, les emplois et l'assurance-emploi

(NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003)

Ainsi, selon un récent sondage de NFO

Interactive, les internautes recherchent les cinq
principales caractéristiques suivantes sur les

sites Web du gouvernement fédéral : les
coordonnées des personnes-ressources des

ministères et organismes, une fonction pour

signaler un changement d'adresse, la

possibilité d'exprimer des opinions aux

députés, un mécanisme permettant d'effectuer

des paiements en direct et la capacité de

présenter des demandes relatives aux

programmes gouvernementaux (*State-of-the-*

Net, 2003). Depuis le lancement du service

de paiement en direct de la Voie de

communication protégée en 2003, toutes ces

options sont maintenant offertes, du moins

partiellement (voir l'encadré).

Des évaluations indépendantes font état des
réalisations de l'initiative du GED. Chaque

année, environ un tiers des ministères et

organismes participants remportent des prix

pour leur utilisation innovatrice de la

technologie (voir l'Annexe B). Cependant,

c'est la croissance continue de l'adhésion aux

services fédéraux en direct et de la satisfaction

qu'ils suscitent qui représente la véritable

mesure du succès de cette initiative.

Le présent rapport

Le tableau ci-après résume les progrès réalisés
par l'initiative du GED en 2003. Les chapitres
qui suivent décrivent ces progrès de façon plus
détaillée et fournissent des exemples de ce à
quoi les particuliers et les entreprises peuvent
s'attendre en 2004 et pour les années à venir.

Introduction

Grâce à l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada a réalisé des progrès considérables au chapitre de l'amélioration des services qu'il offre aux particuliers et aux entreprises. Il a renouvelé son principal site Web — le Site du Canada (www.Canada.gc.ca) — en plus de lancer trois passerelles axées sur le citoyen/client — pour les Canadiens, les entreprises et les non-Canadiens. Ces passerelles contiennent divers sites Web et portails intégrés qui visent des auditoires particuliers ou des sujets populaires, fournissant ainsi aux internautes un accès pratique. Les services du gouvernement fédéral les plus souvent utilisés sont maintenant offerts en direct, du moins partiellement, et sont en bonne voie d'atteindre les objectifs qui ont été fixés à leur égard, relativement à la fonctionnalité qu'ils offriront d'ici 2005. La Voie de communication protégée établie à l'échelle

pangouvernementale permet aux clients d'effectuer des transactions en direct en toute sécurité, et de nouveaux mécanismes sont en place pour s'assurer que les ministères et organismes continuent de respecter la confidentialité des renseignements personnels lors des interactions en direct. L'objectif global de l'initiative du GED consiste à accroître la disponibilité des services en direct du gouvernement fédéral. Nous avons adopté à cet égard une approche à la fois « pangouvernementale » et axée sur le citoyen/client. Concrètement, cela signifie que nous augmentons la satisfaction des citoyens/clients en concevant des services qui répondent à leurs besoins plutôt qu'à ceux des organismes gouvernementaux, tout en améliorant l'efficacité de la prestation de services.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Le présent rapport	5
Premier chapitre – Un gouvernement plus accessible	9
Commodité	9
Une approche « pangouvernementale »	12
Accessibilité	13
Exemples de portails intégrés en 2003	13
Deuxième chapitre – De meilleurs services mieux adaptés aux besoins	16
Disponibilité des services en direct	16
Exemples de services en direct	18
Adhésion des clients	20
Satisfaction de la clientèle	22
Troisième chapitre – Instaurer la confiance envers les services en direct	24
Sécurité	24
Protection des renseignements personnels	27
Quatrième chapitre – Les prochaines étapes	30
Cinquième chapitre – Profils des services	33
Pour les Canadiens	33
Pour les entreprises	38
Un gouvernement moderne	40
Annexe A	43
Affectation des fonds centraux par composante	43
Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante	44
Annexe B	48
Lauréats de GTEC	48
Annexe C	49
Passerelles et portails	49
Annexe D	50
Services d'information	54
Services transactionnels	64

*Gouvernement en direct 2004 -
Répondre aux besoins et aux attentes
des Canadiennes et des Canadiens*

Le gouvernement du Canada s'est engagé à répondre aux besoins et aux attentes de ses citoyens en offrant un accès en direct à ses services les plus souvent utilisés d'ici 2005 et en se faisant connaître partout dans le monde comme le gouvernement le plus branché sur ses citoyens.

Cet engagement représente bien plus que de recourir au génie technologique pour convertir les services à l'Internet. Il implique un changement important dans la façon dont nous organisons et fournissons les services que nous offrons à la population canadienne. Les possibilités que présentent les technologies de l'information et des communications nous permettent d'offrir aux citoyens et aux entreprises un accès à des services améliorés et intégrés, partout et en tout temps, et dans la langue officielle de leur choix.

C'est ce que nous sommes en voie de concrétiser. En 2005, nous aurons atteint notre objectif de prestation de services en direct – plus de 130 des services gouvernementaux les plus souvent utilisés seront accessibles sur Internet.

Nous concentrons nos efforts pour rendre le gouvernement plus accessible pour les Canadiennes et les Canadiens. Nous améliorons et adaptons les services. Nous instaurons la confiance dans les transactions en ligne. Le rapport *Gouvernement en direct 2004* souligne nos réalisations à ce jour et donne un aperçu des principaux défis que nous sommes en train de relever.

Lorsque vous lirez le rapport *Gouvernement en direct 2004*, je suis convaincu que vous comprendrez mieux pourquoi le gouvernement du Canada s'est engagé à transformer ses services à la population canadienne, pourquoi les Canadiennes et les Canadiens ont de plus en plus hâte de pouvoir utiliser les services gouvernementaux en direct, et enfin, pourquoi le Canada demeure, année après année, un chef de file mondial en matière de gouvernement électronique.

Stephen Owen

Stephen Owen



Offert également en médias substitués

Publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,

représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2004

N° de catalogue : P4-1/2004

ISBN : 0-662-68125-8

Cette publication est disponible à l'adresse suivante : www.gol-ged.gc.ca



Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur du papier recyclé.

Mars 2004

2004

Gouvernement en direct